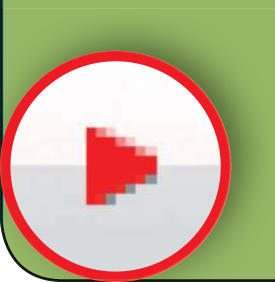


Friederike Bahl



Lebensmodelle in der Dienstleistungsgesellschaft



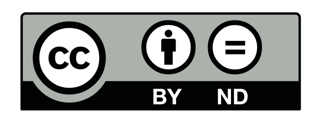




Friederike Bahl

Lebensmodelle in der Dienstleistungsgesellschaft

Hamburger Edition



Hamburger Edition HIS Verlagsges. mbH
Verlag des Hamburger Instituts für Sozialforschung
Mittelweg 36
20148 Hamburg
www.hamburger-edition.de

ISBN 978-3-86854-282-0
https://doi.org/10.38070/9783868546255

Der Text basiert auf der Dissertation, vorgelegt an der Universität Kassel, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften (Abschluss des Promotionsverfahrens am 8. September 2014).

Umschlagabbildungen (Ausschnitte):
»Deutschland, Berlin, Vivantes Klinikum Friedrichshain in der Landsberger Allee – Krankenpfleger transportiert Krankenhausbett«
© ullstein bild – CARO / Andreas Teich
»Deutschland, Berlin – eine Reinigungsfrau wartet darauf abgeholt zu werden«
© ullstein bild – CARO / Andreas Teich
»XXII. Olympische Winterspiele Sotschi 2014«
© ullstein bild – Sven Simon
»United Parcel Service in den USA«
© ullstein bild – vario images / Bernhard Classen

Umschlaggestaltung: Wilfried Gandras
Typografie und Herstellung: Jan und Elke Enns
Satz und E-Book Umsetzung: Dörlemann Satz, Lemförde

Inhalt

Einleitung

Der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft ist bis heute ein Fluchtpunkt sozialer, wirtschaftlicher und politischer Hoffnungen, die die Konturen moderner Arbeitsgesellschaften neu definieren. Als Wissensgesellschaft setzt die Dienstleistungsgesellschaft anstelle des proletarischen Arbeiters den autonomen Angestellten, der selbstbestimmte Arbeit verrichtet, gut verdient und im sozialen Aufstieg mit den Kollektivkategorien der Arbeiterschaft nichts mehr anzufangen weiß.

In diese Debatte um Tertiarisierung hat der dänische Politikwissenschaftler und Soziologe Gøsta Esping-Andersen in den 1990er Jahren ein Konzept eingebracht, das für Zündstoff sorgt. Mit dem Begriff eines »Service-Proletariats«[1] skizziert er in modernen Arbeitsgesellschaften eine mögliche sozialstrukturelle Spaltung, die im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit beginnt.[2] Zündstoff bietet seine Überlegung vor allem, da sie eine Gruppe auf das Tableau sozialstruktureller Gliederung zurückkehren lässt, die die Tertiarisierung eigentlich hinter sich zu lassen glaubte: Das Dienstleistungsproletariat stellt die Frage nach der Rückkehr des Arbeiters in die Welt der Angestellten. Angefangen beim sogenannten Prinzip Schlecker über Günter Wallraff in der Brötchenfabrik und das Schwarzbuch Lidl bis hin zu tagesaktuellen Mindestlohndebatten kann der Begriff für diese Phänomene mit einer gewissen Spontanplausibilität aufwarten.[3] Doch wer gehört zum Dienstleistungsproletariat, und was kann die Diagnose der Proletarität für eine Beschreibung der Gegenwart tatsächlich leisten?

Diesen Fragen ist die vorliegende Studie nachgegangen. Mit Proletarität wird eine alte Figur der Arbeitswelt revitalisiert. Auf den Industriearbeiter schaute seinerzeit die Industriegesellschaft als Ganzes. In ihm wurde die sozialpolitische Schlüsselfigur verortet,

---

1 Esping-Andersen (Hg.), »Post-industrial Class Structures«.

2 Esping-Andersen (Hg.), Changing Classes; Blossfeld/Giannelli/Mayer, »Is There a New Service Proletariat?«; Oesch, Redrawing the Class Map.

3 Breitscheidel, Arm durch Arbeit; Wallraff, »Undercover«; Ehrenreich, Arbeit poor.

die die Trends für die Gesamtgesellschaft diktierte und Arbeit zur soziologischen Traditionsantwort machte, wenn es um die Frage geht, wo eigentlich der rechte Ort soziologischer Analyse ist.

Gesellschaftsanalyse ist zu dieser Zeit Arbeitsdiagnose. Als solche ist sie über Jahrzehnte fester Bestandteil im Anspruchskatalog einer deutschen Arbeits- und Industriesoziologie. Wie es dazu kam, ist nach einer Überlegung des Soziologen Hans Paul Bahrdt vor allem ihrem zeitdiagnostischen Potenzial geschuldet. Ihm zufolge hat sich die soziologische Analyse in ihrer Geschichte immer an den Problemen entzündet, die »bestimmte gesellschaftliche Situationen den Wissenschaftlern vor die Füße warfen«.[4] Folgt man dieser disziplinären Prämisse, dann hat die junge Bundesrepublik der Nachkriegszeit der soziologischen Disziplin vor allem solche Probleme »vor die Füße« geworfen, die ihr diagnostisches Interesse auf das Feld der Arbeit lenkten. Der rasante Wirtschaftsaufbau, die Industrialisierung des Produktionsgewerbes, der Auftritt einer nivellierten Mittelstandsgesellschaft in den Wirtschaftswunderjahren der 1950er und das Stocken gesellschaftlichen Fortschritts nur zwei Dekaden später forderten immer wieder aufs Neue eine auf Arbeit zentrierte Soziologie heraus.[5] Sie forderten eine Disziplin, die in der Lage war, diesen Umbruch in seinen gesellschaftlichen Dimensionen zu begreifen, Fehlentwicklungen zu benennen und wissenschaftlich begründete Positionen in die Lösungsdebatte einzubringen. In einer Kritik der Arbeit postulierte soziologische Analyse nicht nur, etwas über die Bedingungen der Arbeitswelt zu sagen. Sie war getragen von der Überzeugung, dass eine Kritik der Arbeit immer auch etwas über das Ganze der Gesellschaft aussagt. Eingebettet in die Idee einer Theorie der »industriellen Gesellschaft« überhaupt, wurde industrielle Produktion zum Ort der Erzeugung gesellschaftlicher Wirklichkeit und der Industriearbeiter zur Paradefigur sozialpolitisch relevanter Diagnose.

Heute stellen allerdings zwei Herausforderungen die traditionsreichen Überzeugungen und mit ihnen die Diagnose eines Dienstleistungsproletariats auf den Prüfstand. Die erste betrifft den angesprochenen *Ort soziologischer Analyse*. Kann Arbeit heute überhaupt

---

4 Bahrdt, »Schwerpunkte und Arbeitsgebiete des Seminars in der Lehre«, S. 32.
5 Schumann, »Das Ende der kritischen Industriesoziologie?«, S. 14f.

noch der rechte Ort für gesellschaftliche Gegenwartsdiagnosen sein? Gegen Ende der 1970er Jahre wird das Proletariat aus der Realität soziologischer Beschreibung in die geschichtsphilosophischen Bücher verbannt. Einerseits impliziert industrielle Arbeit zu dieser Zeit keine materielle Verelendung mehr. Ganz im Gegenteil: Steigende Löhne, Mitbestimmungsrechte im Rahmen einer Demokratisierung des Betriebes, Arbeitsschutzgesetzgebung, die korporatistische Regulierung des Konfliktes zwischen Kapital und Arbeit, später auch Arbeitszeitverkürzungen entbanden die Arbeiter vom Zwang, »von der Hand in den Mund«[6] zu leben. Sie hatten nun nicht nur vergleichsweise mehr Freizeit und einen höheren Spielraum für individuellen Konsum. Der technische Wandel bedingte auch eine Veränderung typischer industrieller Arbeitsprofile, mit denen der Facharbeiter und der Ingenieur zu den paradigmatischen Figuren des fertigenden Gewerbes werden. Andererseits wird der Einspruch gegen eine aus der Arbeitswelt kommende Spaltungslinie umso größer, als Dienstleistungsarbeit in der internen Differenzierung abhängiger Beschäftigung zunehmend in den Mittelpunkt arbeitsgesellschaftlicher Wirklichkeit tritt. Beide zusammen markieren die Entstehung eines Typus des Wissensarbeiters, der sich, mit hohen Qualifikationen ausgestattet, nicht mehr täglich im blauen Overall die Hände schmutzig macht.

Stattdessen führt die Pluralisierung arbeitsgesellschaftlicher Wirklichkeit eher zu der Überlegung, dass die Figur des Arbeitnehmers in der Entwicklung der Produktion nicht mehr ohne Weiteres eine Figur der Vereinheitlichung zu sein scheint. Mehr noch: Arbeit scheint überhaupt nur noch bedingt zur Thematisierung sozialstruktureller Ungleichheit und normativer Deutungsheimat zu taugen. An ihre Stelle sind neue Arenen soziologischer Ungleichheitsanalyse getreten. Nicht mehr der Betrieb gilt als Verdichtungspunkt gesellschaftlichen Wandels, sondern die Zivilgesellschaft bildet zunehmend den Ort, an dem Vergesellschaftung paradigmatisch beobachtet werden kann. An die Stelle des Arbeiters tritt der Bürger ins Zentrum der Aufmerksamkeit, der sich, ungeachtet seines sozioökonomischen Status, an Assoziierungen beteiligen kann – oder eben nicht. Großgruppenkategorien ergeben sich nicht mehr orga-

6 Bahrdt, »Die Angestellten«, S. 16

nisch aus einer Situation gemeinsamer Betroffenheit. Kollektive werden zunehmend zu individuellen Assoziationen der Gleichheit.

Betrifft die erste Herausforderung den Ort, betrifft die zweite die Frage nach dem *Subjekt soziologischer Analyse*. Sie lenkt den Blick auf die Notwendigkeit einer Soziologie, die den Akteur ins Zentrum ihrer Überlegungen rückt. In der Betonung der Akteurskompetenz lässt sich soziale Ungleichheit nicht ohne Weiteres in der Großgruppenlogik eines Proletariats industrieller Moderne verstehen. Zwar bestimmt die objektive Lage die Handlungsfähigkeit der Leute wesentlich mit. Aber es gilt doch zu klären, wie Subjektivität, Ressourcenausstattung und Institutionen zusammenhängen. Kurz gesagt: Arbeit und Proletarität wurden aufs Abstellgleis soziologischer Gegenwartsbeschreibung manövriert.

Stattdessen haben Arbeitslosigkeits-, Exklusions-, und Prekaritätsforschung[7] mit konzeptionell ebenso wie empirisch vielfältigen Studien auf neu entstehende Verwundbarkeiten und veränderte Muster sozialer Ungleichheiten unter den Bedingungen von Langzeitarbeitslosigkeit, atypischer Beschäftigung und dem Wandel sozialstaatlicher Sorgeleistungen hingewiesen. Wie das Konzept des Dienstleistungsproletariats gerade im Schatten dieser Diagnosen zur soziologischen Herausforderung wird, steht im Zentrum der folgenden Überlegungen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten der Lektüre dieses Buches: Wer den direkten Problemeinstieg sucht, kann mit dem zweiten, phänomenorientierten Teil beginnen, um sich den im ersten Teil entwickelten Rekonstruktionsansatz sowie den Traditionsbezug nachträglich zu erschließen. Die Diskussion um das Be- oder Entstehen eines Dienstleistungsproletariats im Zuge ökonomischer Tertiarisierung beziehungsweise die Frage nach der Persistenz von Klassen und Proletarität[8] rückt im ersten Teil einen Bereich der Sozialstruktur und Arbeitswelt ins Licht, mit dem die Dynamiken moderner Arbeitsmärkte unter dem Stichwort sozialer Spaltung herausgefordert

---

7 Siehe dazu etwa: Scherschel/Streckeisen/Krenn (Hg.), Neue Prekarität; Jürgens, »Prekäres Leben«; Grimm/Vogel, »Prekarisierte Erwerbsbiographien und soziale Ungleichheitsdynamik«; Castel/Dörre (Hg.), Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung; Vogel, »Prekarität und Prekariat«.

8 Geißler, »Das mehrfache Ende der Klassengesellschaft«; ders., »Kein Abschied von Klasse und Schicht«; Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«

sind. Gleichzeitig wird sich zeigen, dass die bisherigen Analysen zum Dienstleistungsproletariat allerdings um eine Dimension erweitert werden müssen, die die Verwendung eines Proletariatsbegriffs geradezu einfordert und die die Konzeptionen jedoch weitgehend außen vor lassen: Es ist die Dimension der Gesellschaftsbilder. Proletarität ist ein sozialer Sachverhalt, der mehr ist als ein Beschäftigungsverhältnis. Mit ihr wird immer auch nach der Spezifik von Lebensmodellen gefragt. Das heißt, wer sich dafür interessiert, durch welche Faktoren Dienstleistungsarbeit eine proletarische Qualität erhält, kann nicht nur nach der materiellen Ausstattung fragen, sondern muss sich auch die Frage nach dem Selbst- und Weltbezug der Beschäftigten stellen. Gesellschaftsbilder sind das Scharnier, das die Strukturbildungen und Handlungsabläufe einer sozialstrukturell sensiblen Analyse erst um die notwendige Dimension der Sinnprojektionen zu einer Trias ergänzt. Es bleibt die Frage: Lassen sich solche generalisierbaren Korrespondenzen zwischen Arbeitserfahrungen und Bewusstseinszuständen heute überhaupt noch erwarten? Was das Konzept heute leisten kann und warum es gerade in der Gegenwart zum zentralen Bezugspunkt soziologischer Forschung wird, zeigt der erste Teil.

Nach der Sondierung der Debatte um das Dienstleistungsproletariat und dem Forschungsstand zum Gesellschaftsbild beginnt die empirische Suche dort, wo das Dienstleistungsproletariat seinem Namen nach seinen Ausgangspunkt nimmt: in der Arbeit. Während der zweite Teil zwischen der Materialität der Arbeit und der an sie annoncierten Orientierungen die Verbindungslinien zu einer proletarischen Lebensweise auslotet, geht es im dritten Teil um die Relevanz von Zukunft als einem Horizont gestaltbarer Zeit. Der vierte Teil kann schließlich als Resümee gelesen werden. Unter der Maßgabe der Frage nach einem Dienstleistungsproletariat wird er die politischen Orientierungen der Beschäftigten »einfacher«[9] Dienstleistungsarbeit auf Chancen kollektiver Assoziierung und Agency

9 Eines sei zur Begriffswahl vorangestellt: Der Begriff »einfach« ist hier wie im Folgenden keineswegs despektierlich gemeint. Vielmehr adressiert er, wie sich zeigen wird, zum einen den Anschluss an den englischen Begriff der »routine services«, wie ihn die Debatte um das Dienstleistungsproletariat prägt. Zum anderen adressiert er die Haltung, die die Mehrheit der Beschäftigten selbst gegenüber ihrer Arbeit hat.

erkunden. Im Bilanzieren der vorangegangenen Überlegungen wird dieser abschließende Teil eine Antwort auf die Frage geben, ob in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienstleistungen tatsächlich die Rückkehr eines Dienstleistungsproletariats zu konstatieren ist.

I Das Konzept eines Dienstleistungsproletariats oder von der Reformulierung eines verbrauchten Begriffs?

Noch bevor man nach Lebensmodellen fragen kann, muss man etwas Spezifisches benennen können: den Begriff Dienstleistungsproletariat und mit ihm die Historie der Debatte um Tertiarisierung sowie ihre Schwierigkeiten, den Bereich »einfacher« Dienste zu sehen. Mit dem viel diskutierten Wandel der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft und der damit einhergehenden Pluralisierung der Arbeitswelt ist der Industriebetrieb nicht mehr der einzige maßgebliche Verdichtungspunkt gesellschaftlichen Wandels. Neben ihn tritt in modernen Ökonomien zunehmend der Bereich der tertiären Dienste. Management und Ingenieurwesen ebenso wie Wissenschaft und Administration werden zu tragenden Säulen nicht nur bundesrepublikanischer Ökonomien. Die Grundzüge der Debatte sind bis heute von einer Chancenrhetorik geprägt. Mit der empirischen Frage nach einem Dienstleistungsproletariat wird allerdings eine alte Entität der Arbeitswelt revitalisiert, die mit dem Aufbruch in die Dienstleistungsgesellschaft ihr vermeintliches Ende hätte finden sollen: die Gruppe der Arbeiter.

Die Ernüchterung einer Vision

Die theoretische Debatte zur Entwicklungsdynamik der Dienstleistungsgesellschaft beginnt mit einer optimistischen Phase.[1] Ob Jean

1 Häußermann/Siebel, Dienstleistungsgesellschaften. Siehe auch: Baethge, »Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit«; ders., »Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«.

Fourastié,[2] Daniel Bell,[3] Alan Gartner oder Frank Riessman[4] – die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat hätte den Klassikern eher ein konsensuelles Kopfschütteln abgerungen.

Ihre Prognosen eines tertiären Strukturwandels der Arbeitswelt versprechen die alte Konfliktlinie zwischen Kapital und Arbeit aufzulösen. Begründer der Debatte ist Jean Fourastié. In seiner Analyse avanciert der Weg von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft 1949 regelrecht zur »großen Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts«.[5] Der Drei-Sektoren-Theorie Colin Clarks[6] folgend ging Fourastié von einer sukzessiven Schwerpunktverschiebung der wirtschaftlichen Struktur und Erwerbstätigkeit vom primären Agrarsektor, über den sekundären Industriesektor hin zum tertiären Dienstleistungssektor aus. Mit diesem Prozess wird Tertiarisierung für ihn einerseits zum quantitativen Versprechen eines weitreichenden Beschäftigungsmotors, der die verlorenen Arbeitsplätze einer rationalisierten Industrie auszugleichen verspricht. Die Besonderheit dieses tertiären Beschäftigungsmotors beginnt mit einem erstaunlichen Defizit. Dienstleistungsarbeit ist rationalisierungsresistent. Die Ursache ihres Widerstands gegen die Steigerungslogik einer Produktivitätsnorm liegt im Prinzip einer »Uno-actu«-Produktion.[7] Dienstleistungen entstehen in der »Ko-Produktion« mit dem Kunden. Produktion und Konsumtion finden mit ihr also nicht nur orts-, sondern auch zeitgleich statt, und hier beginnt die Rationalisierungsresistenz anzuheben: Wenn die Anwesenheit des Kunden zur notwendigen Bedingung wird, dann werden Steigerungen der Arbeitsproduktivität über die Einsparung von Arbeitskräften erheblich begrenzt. Wer dennoch die Produktionsrate zu erhöhen sucht, muss dann stattdessen mehr Dienstleister einsetzen.[8] Dieses Beschäftigungswachstum wird umso mehr forciert, wenn Fourastié in einem ungebremsten »Hunger nach Tertiärem« eine systemati-

2 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts.

3 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

4 Gartner/Riessman, Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft.

5 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts.

6 Clark, The Conditions of Economic Progress.

7 Herder-Dorneich/Kötz, Zur Dienstleistungsökonomik.

8 Fuchs, The Service Economy, S. 194 f.; Dunkel/Weihrich, »Interaktive Arbeit«, S. 68; Rieder/Voß, »Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center«; Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«.

sche Ausweitung des Dienstleistungsbedarfs prognostiziert. Nicht nur sichern Restaurant und Wäscherei die individuelle Zeitersparnis. Die fortschreitende Rationalisierung der industriellen Produktion erhöht aus seiner Sicht auch den kollektiven Bedarf nach produktionsorientierten Dienstleistungen für die technologische Optimierung und administrative Organisation von Produktionsabläufen.[9]

Spätestens mit den produktionsorientierten Diensten der Planung und Organisation wird deutlich, dass die Prognose zur Dienstleistungsarbeit über einen quantitativen Beschäftigungsmotor hinaus andererseits auch die Neubestimmung der Qualität von Arbeit überhaupt verheißt, die noch Jahrzehnte nach dem diagnostischen Auftakt Fourastiés Gültigkeit beanspruchen kann. Daniel Bell ist ein zweiter wichtiger Kronzeuge, der das Aufkommen einer postindustriellen Gesellschaft, auch knapp 30 Jahre nach Fourastiés Untersuchung, noch mit Freude erwartet.[10] Er hat die Vision einer Wissensgesellschaft, die nicht nur dem Wort gemäß eine nach-industrielle Gesellschaft ist. Gerade vor der Kontrastfolie einer industriellen Schmiede der Produktion ist Dienstleistungsarbeit nicht länger körperlich fordernde, schmutzige Arbeit am Material. Auf drei Formeln gebracht sei sie vielmehr interaktiv, wissensbasiert und sauber. Sie ist mit Bell ein »Spiel zwischen Personen«, das mehr den Kopf als die Hand braucht.[11] In der Betonung von Wissen und Qualifikation steht Dienstleistungsarbeit nach Bell auch nicht länger unter dem strengen Diktat direkter Kontrolle und der Bedrohung einer schnellen Ersetzbarkeit, denen noch die Routinetätigkeiten industrieller Produktion unterliegen. Das eigene Wissen bringt stattdessen Ex-

9 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, S. 274f.

10 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

11 Ebenda, S. 131. Wenn in der Ko-Produktion die Arbeitskraft der Dienstleister zum immanenten Bestandteil des Produktes wird, dann erzeugt Dienstleistungsarbeit einerseits eine bis dahin ungekannte Interaktivität im Produktionsprozess. Körperliche Last und Monotonie industrieller Produktion werden gegen das getauscht, was Bell ein »Spiel zwischen Personen« nennt. Andererseits erfordert dieses zwischenmenschliche Spiel, indem es auf die Planung, Organisation und die Effizienzsteigerung immer elaborierterer Maschinen konzentriert ist, geistige Aufgaben. Mit ihnen tritt an die Stelle der Unterscheidung zwischen abhängiger und unabhängiger Arbeit der industriellen Produktion die Differenz zwischen Hand- und Kopfarbeit.

pertise, die sich nicht mehr einfach kontrollieren lässt, sondern im Sinne funktionaler Spezialisierung Freiraum fordert.

Im eigenen Wissensfundus einer spezialisierten Dienstklasse entstehen so Chancen individueller Autonomiespielräume und Verhandlungsmacht über die eigene Stellung im Betrieb. Denn wer spezielle Kenntnisse der eigenen Profession beherrscht, ist auf einem Markt des Wissens begehrt. Sozialstrukturell nimmt die Wissensgesellschaft damit Abschied von einer industriellen Achse des Eigentums. Anstelle des Besitzes an Produktionsmitteln ensteht mit dem Aufstieg der Wissensindustrien eine Vorstellung neuer sozialer Ordnung, die Wissen zum axialen Prinzip postindustrieller Sozialstruktur erklärt. Dieses Wissen betont Pluralisierungs- und Individualisierungserwartungen und setzt die Kopfarbeiter der Dienstklasse als Ingenieure, Produktmanager und Juristen in das obere Drittel der Bell'schen Sozialordnung.

Professionslogische Ungleichheitsforschung

Während die Klassiker einer aufkommenden tertiären Ökonomie vor diesem Hintergrund allein der Möglichkeit der Rückkehr eines Proletariats noch eine Absage erteilt hätten, setzen mit der Sozialstrukturanalyse wichtige Ernüchterungen ein. Stand den Prognostikern Fourastié und Bell eine positive Vision vor Augen, finden sich in der Ungleichheitsforschung erste Autoren einer kritisch-pessimistischen Wende. Den Weg ebneten ihr William J. Baumol, Harry Braverman und Jonathan I. Gershuny.[12]

Ihre Kritik ist zunächst quantitativer Natur. Hatten die Klassiker vor allem die Arbeiterfrage zurückgewiesen, ist in der Ungleichheitsforschung die ungebremste Ausweitung der Dienstleistungsbeschäftigung überhaupt infrage gestellt. Während nach Gershuny weniger eine Dienstleistungsgesellschaft, sondern eher eine »Selbstbedienungsgesellschaft« entsteht, sieht Baumol den »unbändigen Hunger nach Tertiärem« vor allem an seiner Kostenkrankheit erlahmen, wenn er nicht durch staatliche Investitionen finanziert wird

12 Baumol, »Macroeconomics of Unbalanced Growth«; Braverman, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess; Gershuny, Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft.

oder eine Entkopplung des Dienstleistungseinkommens vom Industriearbeitslohn stattfindet. Ist es also bei Gershuny das Zusammenspiel von Mensch und Maschine, das in Waschmaschine, Fön und Mikrowelle dienstleistende Tätigkeiten ersetzt, dann ist es bei Baumol vor allem das Finanzierungsproblem, das er so lange entstehen sieht, wie sich die Lohnentwicklung in den Arbeitsmarktbereichen der Dienstleistungsarbeit an denen der Industriesektoren orientiert: Während die Industriezweige Lohnzuwächse durch Produktivitätssteigerungen erwirtschaften, verdienen dienstleistende Tätigkeiten zunehmend mehr, als sie nach Produktivitätsgesichtspunkten tatsächlich einbringen können.[13] Die wachsende Schere zwischen gleichbleibender Produktionsleistung und steigenden Lohnausgaben wird nach Baumol zunächst über Preisbildung reguliert. Anders gesagt: Die Dienstleistung wird teurer. Dieser Angleichungsprozess hat aus seiner Sicht aber ein Ablaufdatum. Er funktioniert so lange, bis die Dienstleistung aus Kostengründen keine Abnehmer mehr findet und sich daher selbst abschafft.

Mit Blick auf gegenwärtige Beschäftigungszahlen scheint die quantitative Skepsis allerdings unbegründet. Dienstleistungsarbeit dominiert die Beschäftigungszahlen. Gut 70 Prozent der Erwerbstätigen arbeiten gegenwärtig im tertiären Sektor.[14] Immer weniger Menschen sind dagegen noch mit manueller Produktionsarbeit beschäftigt. Die Bundesrepublik ist in der Dienstleistungsgesellschaft angekommen.

Neben der quantitativen Kritik leisten die Autoren der kritisch-pessimistischen Wende aber auch eine sozialstrukturelle Differenzierung. Harry Bravermans These einer Polarisierung qualifizierter und unqualifizierter Tätigkeiten im Prozess der Tertiarisierung macht früh auf mögliche Spaltungslinien einer postindustriellen Sozialstruktur aufmerksam.[15] Entlang der Unterscheidung von

13 Schon an dieser Stelle wird einsichtig, dass die Voraussetzung für Baumols Kostenkrankheit die in der Debatte um Tertiarisierung vielfach protegierte Annahme ist, dass Dienstleistungsarbeit ihrem Profil nach rationalisierungsresistent ist und Produktivitätszuwächse daher systematisch verunmöglicht.

14 Statistisches Bundesamt: Arbeitsmarkt; Bosch/Weinkopf, »Arbeitsverhältnisse im Dienstleistungssektor«, S. 439.

15 Braverman, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess.

»white collar« und »blue collar«, wie sie auch die Industriesoziologie bereits mit C. Wright Mills[16] entworfen hat, beobachtet er eine Trennlinie, die die blauen Overalls der Industriearbeiter von den weißen Kragen in der Dienstleistungsarbeit trennt. Spätestens mit Robert Erikson und John H. Goldthorpe kommt eine explizit klassentheoretische Perspektive in das Feld dienstleistender Tätigkeiten zurück.[17] Was ihre Analysen zeigen, ist nicht nur eine interne Differenzierung tertiärer Sozialstruktur, sondern die Fortexistenz von Klassenstrukturen und mit ihr die Persistenz objektiver Kollektivkategorien in der Dienstleistungsgesellschaft. Inspiriert von diesen Analysen zeigt etwa Walter Müller für die Bundesrepublik, wie die einst gehegten Individualisierungserwartungen regelrecht verdampfen, sobald die »Dienstklasse« nicht länger als soziale Einheit begriffen bleibt, sondern als Konglomerat aller Dienstleistungsberufe erkannt wird.[18] Entlang der Unterscheidung verschiedener Tätigkeitslogiken zeigt Müllers dreigliedrige Professionsdifferenzierung der Dienstklasse, dass hinter der augenscheinlichen Heterogenität durchaus Aggregate mit analogen Handlungstendenzen und geteilten politischen Präferenzen in Erscheinung treten.[19]

Sosehr die Analysen notwendige sozialstrukturelle Schneisen in die optimistischen Prognosen der theoretischen Klassiker einer tertiären Ökonomie geschlagen haben, orientieren die verschiedenen Perspektiven der Ungleichheitsforschung ihre Studien allerdings an zwei unterschiedlichen Begriffen, die es auseinanderzuhalten gilt. Während der Begriff der »Dienstklasse« den Dienst an der Herrschaft adressiert, der bis heute gut bezahlt wird, bedarf die Erfassung des Bereichs »einfacher« Dienste den hiervon zu trennenden Begriff der »Dienstleistung« am Kunden. Anders gesagt leisten gerade etwa die sozialstrukturellen Befunde von Goldthorpe und Erikson vor allem eine professionslogische Differenzierung der Dienstleistungsberufe einer Dienstklasse, die mit Administration, technischer Intelligenz und Kulturarbeitern in erster Linie das obere Drittel eines sozialstrukturellen Modells von Tertiarisierung diffe-

16 Mills, White Collar.

17 Erikson/Goldthorpe, Constant Flux.

18 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«.

19 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«; Müller, »Sozialstruktur und Wahlverhalten«.

renziert. Am Phänomen »einfacher« Dienste gehen sie daher notwendig vorbei.

Einen ersten wichtigen Hinweis auf eine solche Perspektivverschiebung liefern im Übrigen die eingangs erwähnten Überlegungen von Baumol.[20] Auf der Suche nach Auswegen aus der Kostenkrankheit stößt Baumol auf zwei Lösungswege, die für die Debatte um Tertiarisierung bis heute von Bedeutung sind. Während im ersten Ausweg die entstehenden Preissteigerungen durch staatliche Investitionen finanziert werden, ist vor allem der zweite unter der Perspektive sozialstruktureller Differenzierung von besonderem Interesse. Er liegt in einer Entkoppelung des Dienstleistungseinkommens vom Industriearbeitslohn entlang seiner je eigenen Produktivität. Was zunächst vor allem einen gangbaren Ausweg aus der prognostizierten Kostenkrankheit weist, formuliert bei genauerem Hinsehen zugleich das konzeptionelle Rüstzeug einer sozialstrukturellen Spaltung, da Baumol für die so entstehende Einkommensentwicklung schließlich folgendenden Ausgang prognostiziert: Während die produktiven Sektoren der Industrie entlang ihrer Produktivitätssteigerungen weiterhin Lohngewinne für sich verzeichnen können, gehören die Dienstleistungssektoren in dieser Differenzierung zu den unproduktiven Sektoren, die durch ihre Rationalisierungsresistenz keine Produktivitätsgewinne und damit keine Lohnsteigerungen für sich erwirtschaften und rechtfertigen können.[21] Die Folge ist eine Lohnspreizung und damit ein erster Hinweis auf die Entstehung der Niedriglohnsektoren »einfacher« Dienste.

Im toten Winkel industriesoziologischer Analyse

Auch die Arbeits- und Industriesoziologie hat sich lange Zeit schwer getan mit der theoretischen Erschließung des Arbeitsmarktbereichs »einfacher« Dienstleistungen.[22] Als eine der Leitdisziplinen bundes-

---

20 Baumol, »Macroeconomics of Unbalanced Growth«.

21 Ebenda.

22 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie; Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«; Esping-Andersen (Hg.), Changing Classes; Blossfeld/Mayer, »Berufsstruktureller Wandel und soziale

republikanischer Nachkriegssoziologie galten ihre Befunde als seismografischer Hinweis auf die Entwicklung der Arbeitsgesellschaft in ihrer Gesamtheit.

Die Themensetzungen der Nachkriegszeit geben aber auch einen Hinweis auf negative Konsequenzen dieser einflussreichen Debatten für die Teildisziplin selbst. Beginnt die Ungleichheitsforschung die diagnostischen Versprechen einer tertiären Ökonomie vor allem entlang der Analyse einer Dienstklasse zu ernüchtern, hatte die Arbeits- und Industriesoziologie ihrem disziplinären Zuschnitt gemäß Dienstleistungsarbeit lange Zeit gar nicht auf ihrem Radar. Es war der Industriebetrieb, der bis in die 1990er Jahre hinein als emblematisch für die Entwicklung der Arbeit in der Bundesrepublik gelten sollte. Die Perspektivverengung auf betriebliche Rationalisierungsdynamiken und die Folgen des technischen Wandels für die Entwicklung der Qualifikationen ist nach Hanns-Georg Brose Teil der Erfolgsgeschichte der wissenschaftlichen Institutionalisierung der Arbeits- und Industriesoziologie.[23] Sie hat nach ihm aber auch Anteil an ihrer schon häufig konstatierten Krise.[24] Die Disziplin habe so systematisch den Anschluss an thematisch immer wichtiger werdende Fragen eines arbeitsgesellschaftlichen Strukturwandels verloren.[25] In ihrer Konzentration auf die Figur des Industriearbeiters übersieht sie Desiderate eines Prozesses zunehmender Tertiarisierung, bei denen das empirisch feingliedrige Instrumentarium und Methodenwerk industriesoziologischer Studien von großem Wert sein kann.

Dies gilt umso mehr, als gerade die industriesoziologische Angestelltenforschung schon früh entscheidende Differenzierungsachsen

---

Ungleichheit«; Oesch, Redrawing the Class Map; Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«.

23 Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«, S. 131.

24 Zuletzt: Deutschmann, »Die Gesellschaftskritik der Industriesoziologie«; Hirsch-Kreinsen, »Renaissance der Industriesoziologie?«; Lohr, »Subjektivierung von Arbeit«; Maurer, »Elend und Ende der Arbeits- und Industriesoziologie?«; Kühl: »Von der Krise, dem Elend und dem Ende der Arbeits- und Industriesoziologie«; Jürgens, »Perspektiverweiterung statt Kriseninszenierung«.

25 Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«, S. 133.

in die Tertiarisierungsdebatte eingezogen hat. Angefangen von den Studien Emil Lederers und Siegfried Kracauers über Analysen wie die von C. Wright Mills, William H. Whythe und Theo Pirker[26] bis hin zu den Untersuchungen von Ralf Dahrendorf, Rainer Geißler und Martin Baethge[27] macht die Angestelltenforschung nicht nur konzeptionell auf den folgenreichen Strukturwandel von Arbeit aufmerksam. Sie liefert detaillierte arbeitssoziologische Befunde aus Rationalisierungs- und Bewusstseinsforschungen.[28] Ihre Ergebnisse resümieren zunächst in der Ernüchterung einhelliger Autonomie- und Individualisierungshoffnungen. Ein maßgebliches Beispiel liefert etwa die erwähnte Studie »White Collar« von Mills. Die Untersuchung basiert auf Felduntersuchungen in amerikanischen Verwaltungen und Unternehmen. Vom Manager über technische und administrative Experten bis hin zum Verkaufspersonal macht Mills mit Fragen nach Bürokratisierung und Hierarchisierung der Arbeitsumgebung, nach technisch-organisatorischer Rationalisierung, emotionaler Kontrolliertheit der Tätigkeit und Formalisierung der Arbeitsinhalte vor allem kritisch auf die Arbeitssituation von Angestellten aufmerksam. Die von Mills diagnostizierte Kommerzialisierung der Subjektivität der Angestellten ist noch Jahrzehnte danach wegweisend.[29] Am Beispiel des Verkaufspersonals im »great salesroom« zeigt Mills, dass die Verkaufskräfte sämtliche Handlungs-

---

26 Lederer, Die Privatangestellten in der modernen Wirtschaftsentwicklung; Kracauer, Die Angestellten; Mills, White Collar; Whythe, The Organization Man; Pirker, Bürotechnik. Siehe auch: Bahrdt: Industriebürokratie; Braun, Zur Soziologie der Angestellten; Kadritzke, Angestellte; Mallet, Die neue Arbeiterklasse.

27 Ralf Dahrendorf mit der Begriffsbildung des »falschen Mittelstands« in: ders., Gesellschaft und Demokratie in Deutschland, S. 105; Rainer Geißler mit der »industriellen Dienstleistungsgesellschaft« in: ders., Die Sozialstruktur Deutschlands; Baethge, »Qualifikation, Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«; Baethge/Oberbeck, Zukunft der Angestellten.

28 Für einen Überblick zur industriesoziologischen Angestelltenforschung siehe: Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie; Beckenbach, Industriesoziologie. Es sind gerade Bewusstseinsforschungen, die die Angestellten als soziale Gruppe zu begreifen suchen, die im Zentrum einer Angestelltensoziologie stehen.

29 Riesman/Denney/Glazer, The Lonely Crowd; Whythe, The Organization Man; Hochschild, The Managed Heart.

spielräume bei der Auswahl und Auslage des Sortiments ebenso wie bei der Preisgestaltung eingebüßt haben. Die Hauptaufgabe der Angestellten begrenzt sich stattdessen auf den Verkauf ihrer Persönlichkeit und damit auf das, was Mills »the art of ›handling‹, selling and servicing of people« nennt.[30] Für Arlie R. Hochschild[31] wird die damit verbundene Überlegung, dass die Subjektivität gerade in der Kundenbezogenheit von Dienstleistungsarbeit ein kommerzialisierbarer Faktor ist, in ihrer Untersuchung der Arbeit von Stewardessen unter dem Stichwort der »Gefühlsarbeit« maßgeblich. Sosehr Mills damit zum Vorbild wird, ist die Studie nach Christoph Deutschmann gleichzeitig eine der umstrittensten soziologischen Untersuchungen der Angestellten der Nachkriegszeit.[32] Nicht nur formiert sich alsbald Kritik an mangelnder empirischer Präzision, sondern gerade auch die Darstellung der Taylorisierung und Technisierung der Büroarbeit fordern anschließende Untersuchungen zur Differenzierung auf.[33] So belegt die Studie von Siegfried Braun und Jochen Fuhrmann zur Arbeitssituation von männlichen, kaufmännischen und technischen Angestellten in verschiedenen Industriebetrieben nur eine sehr begrenzte Gültigkeit von Standardisierung und Routinisierung der Arbeit nach dem Vorbild des Taylorismus.[34] Damit stehen die Befunde von Braun und Fuhrmann denen von Mills kritisch gegenüber.

Ein Dienstleistungsproletariat

Sosehr die drei Traditionslinien erkenntnisleitende Achsen der Differenzierung in die Heterogenität tertiärer Arbeitswelten einziehen, haben sie doch blinde Flecken für die Analyse einer gegenwärtigen Arbeitsgesellschaft hinterlassen. Wie die einstigen prognostischen Visionen zielen auch die sozialstrukturellen und industriesoziologischen Differenzierungen vor allem auf *professions*gebundene sowie

30 Mills, White Collar, S. 182.
31 Hochschild, The Managed Heart.
32 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 224.
33 Siehe dazu etwa: Pirker, Bürotechnik; Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie.
34 Braun/Fuhrmann, Angestelltenmentalität.

Büro- und Shopfloorzentrierte Dienstleistungstätigkeiten ab und setzen die qualifizierten Dienstleistungsberufe mit *männlicher* Personalbesetzung ins Zentrum ihrer Forschungen.[35]

Demgegenüber entwickelt Esping-Andersen am Begriff des »Service-Proletariats« ein klassentheoretisches Modell der tertiären Sozialstruktur, das die Aufmerksamkeit soziologischer Analyse gerade systematisch auf das *weibliche* Gesicht »*einfacher*« Dienstleistungen lenkt.[36]

Dienstleistungsarbeit erschöpft sich nicht in den Milieus der »weißen Kragen«.[37] Die tertiären Ökonomien sind auch der Ort teilweise unregulierter und ökonomisch prekärer Service- und Dienstleistungsarbeit. Das entscheidende Stichwort dafür ist die Entstehung der Global Cities, wie sie Saskia Sassen untersucht.[38] Zeitgleich mit den spezialisierten hochproduktiven Wissensökonomien in den globalen Zentren gewinnt – so ihre These – auch ein Segment »einfacher« Dienstleistungen Raum. Die Büros der IT-Industrien müssen gereinigt, die Sicherheit firmenintern sensibler Informationsbereiche muss gegenüber dem Zutritt Unbefugter gewährleistet und die Firmenpost über private Postzusteller und Paketservices sowie mobile Fahrradkuriere just in time zugestellt werden. So entsteht ein Bataillon an »einfachen« Dienstleistern, die den hochproduktiven »weißen Kragen« einer Wissensökonomie als Gebäudereiniger, Wach- und Schließdienste sowie Postboten zur Seite stehen. Das Primat der Wissensproduktion produziert also auch eine Gruppe wissensökonomisch entkoppelter Dienstleistungsarbeiter.

Mit dieser Überlegung im Hintergrund unterstützt Esping-Andersen dann nicht nur die sozialstrukturelle Einsicht, dass die »Dienstklasse«[39] keine geschlossene soziale Einheit ist, dass sich, anders gesagt, Verwaltungsbereiche schnell von den technisch orientierten Diensten der Ingenieure und ebenso von den sozial-kulturel-

35 Siehe: ebenda. Zum Überblick siehe: Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 220.

36 Esping-Andersen (Hg.), Changing Classes.

37 Mills, White Collar.

38 Sassen, The Global City; Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«.

39 Erikson/Goldthorpe, Constant Flux.

len Diensten eines Sozialpädagogen unterscheiden lassen und der Ingenieur oft nicht die politischen Präferenzen des Sozialpädagogen teilt.[40]

Was Esping-Andersen zeigt, ist mehr. Es ist die Einsicht, dass eine professionsgebundene Analyse von Dienstleistungstätigkeiten nicht ausreicht, will man die Realität postindustrieller Arbeitswelten angemessen fassen. Mit dem Dienstleistungsproletariat wird auf eine Spaltung moderner Arbeitsgesellschaften aufmerksam gemacht, innerhalb derer der Arbeitswelt einer Dienstklasse ein Bereich »einfacher« Dienstleistungen gegenübersteht.

Kennzeichnen die Tätigkeitsfelder von Administration, technischen ebenso wie sozio-kulturellen Diensten in der Regel spezifische standardisierte Ausbildungsgänge und Professionalisierungsmuster, gelten im Bereich »einfacher« Dienste unklare Zertifikationsanforderungen und qualifikatorische Durchmischungen.[41] Erfolgreiche Professionalisierungsprozesse sind hier kaum zu beobachten. Viele Tätigkeiten sind zwar formal Ausbildungsberufe. Faktisch wird aber in Gebäudereinigung und anderen Arbeitsfeldern von den Unternehmen kein Vorweis einer zertifizierten Ausbildung gefordert. Ganz im Gegenteil sind zertifikationsindifferente Jedermannsarbeitsmärkte entstanden, in denen das Lohn- und Anspruchsniveau für die Beschäftigten niedrig bleibt. Vorhandene Bildungszertifikate werden entwertet, einerseits durch unklare und flexible Tätigkeitsprofile[42] ebenso wie durch spezifische strukturelle Faktoren, dass etwa Tätigkeiten als Nebenerwerb ausgeübt werden oder in den Arbeitsmarktbereichen »einfacher« Dienste zwangsrekrutierte Arbeitskräfte[43] zum Einsatz kommen. Andererseits spielt die inflationäre Präsenz[44] von Zertifikationen am Arbeitsmarkt eine Rolle. Drittens ist für die Entwertung die fehlende Anerkennung beziehungsweise Verwertbarkeit der Bildungsabschlüsse von Migranten

---

40 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«; Müller, »Sozialstruktur und Wahlverhalten«.

41 Holtgrewe, »Geschlechtergrenzen in der Dienstleistungsarbeit«, S. 149.

42 Oswald, Migrationssoziologie, S. 155; Sennett, Der flexible Mensch.

43 Hierzu zählen die nach Aussetzung der Wehrpflicht rar gewordenen Zivildienstleistenden und die sogenannten Ein-Euro-Jobber.

44 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 216; Vester/Teiwes-Kügler/Lange-Vester, Die neuen Arbeitnehmer.

entscheidend.[45] Bedenkt man, dass zertifizierte Qualifikation gerade im bundesrepublikanischen Kontext eine wichtige Funktion als »Türöffner« zu Arbeitsmärkten besitzt, dann zeigt sich der Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit im Querschnitt als extrem heterogener Ort, in dem alte Statusordnungen unter Druck geraten sind. Wie begegnen die Betroffenen dieser zunehmenden Unbestimmtheit?

In jüngerer Zeit hat gerade die Debatte über »Prekarisierung« diesem Wandel der Arbeit Rechnung getragen und ihren analytischen Blick etwa unter dem Stichwort »prekärer Dienstleistungen« auch auf die Arbeitsmärkte »einfacher« Dienste ausgeweitet.[46] Die Notwendigkeit der konzeptionellen Unterscheidung von Prekarisierung gegenüber einem Dienstleistungsproletariat bleibt aber unvermeidlich, besteht doch das Verdienst der Prekarisierungsdebatte vor allem darin, eine Brücke vom unteren Bereich der Sozialstruktur in die Mitte der Gesellschaft zu schlagen, etwa in der Ausdeutung einer »Zwischenzone«.[47] Gøsta Esping-Andersen hat dagegen den Strukturwandel zunehmender Tertiarisierung in modernen Arbeitsgesellschaften um die Komponente einer Spaltungslinie erweitert.[48]

Das Dienstleistungsproletariat besetzt in der Ökonomie tertiärer Arbeitswelten einen sozialstrukturell distinkten Ort. Gegenüber den Wissensarbeitern einer hochproduktiven Dienstleistungsökonomie gehen die Beschäftigten in Supermärkten, Gebäudereinigung, Postdiensten und Altenpflege ihrem Erwerb nach, ohne dass dieser ihre Existenz ausreichend sichern würde. In den Tabellen des Statis-

45 Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt; Alt, Leben in der Schattenwelt.

46 Siehe dazu etwa: Castel/Dörre, Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung; Dörre/Krämer/Speidel, Prekarität; Vogel, »Das Prekariat«; Vogel, »Prekarität und Prekariat«; Vogel, »Biographische Brüche, soziale Ungleichheiten und politische Gestaltung, Bestände und Perspektiven soziologischer Arbeitslosigkeitsforschung«; Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«; Artus, Interessenhandeln jenseits der Norm; Artus, »Prekäre Interessenvertretung«; Bosch/Weinkopf (Hg.), Arbeiten für wenig Geld.

47 Vogel/Grimm, »Prekarität der Arbeitswelt«. In kritischer Auseinandersetzung mit dem Exklusionsbegriff betont die Prekaritätsdebatte, den Dualismus eines Drinnen und Draußen ja gerade durch Verbindungslinien zu überwinden, die das gesellschaftliche Zentrum mit seinen Rändern verbinden.

48 Esping-Andersen, Changing Classes.

tischen Bundesamtes rangieren sie in den Sparten des Niedriglohnsektors. Das Auskommen mit dem Einkommen fällt ihnen schwer, und ihre Anrechtschancen im sozialen Sicherungsnetz eines Wohlfahrtsstaates sind meist gering. Nicht nur beschleunigt sich für sie der Wechsel zwischen drinnen und draußen, auch die Befristung von Arbeitsverträgen ist neue Normalität, ebenso wie die Tatsache der »Mehrfachbeschäftigung«. Stetig steigt zudem die Zahl derer, die sowohl vom Staat leben, als auch im Rahmen ihrer Möglichkeiten einer beruflichen Tätigkeit nachgehen. So zählt die Bundesagentur für Arbeit im Jahr 2012 rund 1,3 Millionen Aufstocker und zeigt, dass der Anteil derjenigen, die erwerbstätig sind und zugleich Transferleistungen beziehen, von einem knappen Viertel im Jahr 2007, also im Jahr vor dem Ausbruch der Weltfinanzkrise, auf fast ein Drittel angestiegen ist.[49] Unter ihnen findet sich auch das Personal »einfacher« Dienste, angefangen von der alleinerziehenden Krankenpflegehelferin, die ihren Lebensstandard zwischen Erwerbsarbeit und Aufstocken zu halten versucht, bis hin zu der Mittsechzigerin, die ihren Lebensunterhalt zwischen Gebäudereinigungsschichten und Transfereinkommen bestreitet.

Die Distinktheit des damit skizzierten sozialen Ortes gilt umso mehr, wenn sich das Dienstleistungsproletariat nicht nur von den Arbeitnehmern postindustrieller Wissensökonomien unterscheidet, sondern die Unterscheidbarkeit weiterreicht. Die Schlüsselfrage nach »Proletarisierung« schlägt die Brücke zwischen der klassischen Industriearbeiterschaft und der Figur des Arbeiters der Dienstleistungsgesellschaft. Im Dienstleistungsproletariat tritt einer männlich dominierten Industriearbeiterschaft nun ein vornehmlich weibliches Gesicht des Dienstleistungsproletariats gegenüber. Tertiarisierung lässt sich fast synonym mit dem Begriff der Feminisierung verwenden.[50] Gerade in den Bereichen von Sorge, Säubern und Service und

---

49 Statistik der Bundesagentur für Arbeit: Analyse der Grundsicherung für Arbeitsuchende.

50 Nicht jede Ausweitung von Dienstleistungstätigkeiten bedeutet die Ausweitung weiblicher Arbeitskräfte, aber mit der Expansion des Dienstleistungssektors geht parallel die Expansion weiblicher Erwerbsbeteiligung einher. Siehe dazu etwa: Betzelt/Kuhlmann (Hg.), Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor.

der Reformierung von Unternehmensstrukturen führt der Weg der Frauen auf die Bühne der Erwerbsbeteiligung.[51]

Die Rolle zertifizierter Qualifikation und weiblicher Erwerbsbeteiligung zusammengenommen markiert das Dienstleistungsproletariat nicht nur einen sozialstrukturell distinkten Ort gegenüber Wissensarbeitern ebenso wie gegenüber der Industriearbeiterschaft. Das Personal »einfacher« Dienstleistungsarbeit verweist auf einen gesellschaftsdiagnostisch relevanten Ausschnitt der Arbeitswelt und der Sozialstruktur der Gegenwart, da Gender und Zertifikation nach Daniel B. Cornfield und Randy Hodson zu den zentralen Achsen einer zeitgemäßen und internationalen »sociology of work« gehören.[52]

Die gegenwartsdiagnostische Relevanz wächst, da beide durch eine dritte Entwicklungsdynamik ergänzt werden müssen, die für den Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit kennzeichnend ist und nach Cornfield und Hodson ein weiteres Signum moderner Arbeits-

51 Nicht nur klassisch als feminin erachtete Tätigkeiten sind für den Bereich personenbezogener Dienstleistungen prägend (Betzelt/Kuhlmann, Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor). Es gibt Hinweise darauf, dass auch neue Tätigkeitsfelder zunehmend »gegendert« werden. Siehe dazu etwa: Kutzner, »Arbeitsbeziehungen in Call Centern«. Hieraus entstehen ambivalente Anforderungen an die Arbeitnehmerinnen: »Weibliches Arbeitsvermögen« (Beck-Gernsheim/Ostner, »Frauen verändern – Berufe nicht?«) wird im Zuge des Profils der Dienstleistungsarbeit als »Emotionsarbeit« beziehungsweise »Gefühlsarbeit« gefordert (Hochschild, The Managed Heart; Hacker, »Interaktive/dialogische Erwerbsarbeit«; Böhle/Glaser (Hg.), Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit). Beide Begriffe spielen auf das an, was Mills früh eine »Kommerzialisierung der Gefühle« genannt hat und heute vielfach unter der Rubrik der sogenannten »soft skills« firmiert. Gleichzeitig disqualifizieren vorherrschende Genderstereotype unter dem ökonomischen Paradigma der Flexibilisierung (Sennett, Der flexible Mensch; Boltanski/Chiapello, Der neue Geist des Kapitalismus) Frauen für diese Tätigkeiten, ohne dabei zwangsläufig die klassischen Muster der Benachteiligung in toto zu reproduzieren (Kutzner/Kock, »Arbeitsbeziehungen in Call Centern«; Holtgrewe, »Geschlechtergrenzen in der Dienstleistungsarbeit«). Zusätzlich führen Analogsetzungen spezifischer Tätigkeiten mit dem Geschlecht der Ausführenden zu weiteren spezifischen Benachteiligungslagen (Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt; Hofbauer/Pastner, »Der diskrete Charme der Diskriminierung«).

52 Cornfield/Hodson (Hg.), World of Works.

welten darstellt: die Ethnisierung der Arbeitsmärkte.[53] Aus einer weitreichenden Globalisierung der Arbeit erwachsen nach Cornfield und Hodson Fragen nach transnationalen und ethnisierten Arbeitsformen und -märkten.[54] In urbanen Ökonomien lässt sich nicht nur eine strukturelle Kopplung konstatieren, in der sich die Nachfrage nach Niedriglohndienstleistern an die Expansion qualifizierter Dienstleistungen bindet. Dazu kommen Eigendynamiken migrantischer Netzwerke,[55] mit denen sich Fragen von Transnationalität und Mobilität kreuzen, die nach Differenzierung verlangen. Der gut erforschte Bereich haushaltsbezogener Dienstleistungen etwa gilt als klassisches Terrain mobiler Arbeitskräfte mit häufig begrenztem oder irregulärem Aufenthaltsstatus.[56] In der Gruppe der weniger mobilen Migranten sinkt hingegen das Ausmaß irregulärer Organisationsformen der Arbeit. Gleichzeitig werden hier durch Deregulierungs- und Informalisierungsprozesse ökonomische Prekarisierungsdynamiken in Gang gesetzt.[57] Dazwischen liegen funktionale Kopplungen zwischen spezifischen Aufenthaltsstatus, kleingewerblichem Handel[58] und verschiedenen Formen der Rekrutierung.[59]

Vor diesem Hintergrund lässt sich das Dienstleistungsproletariat als Brennglas verstehen, in dem sich die Trends, Entwicklungen und Herausforderungen eines modernen Arbeitsmarktes gebündelt beobachten lassen. Feminisierungs-, Ethnisierungs- und Zertifikati-

53 Hillmann/Scholz, Positionierung und Bedeutung ethnischer Arbeitsmärkte; Hillmann, »Ethnisierung oder Internationalisierung?«

54 Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«, S. 89. Auch Konzepte dualer Arbeitsmärkte tragen diesen Dynamiken Rechnung. Siehe dazu etwa: Doeringer/Piore, Internal Labor Markets and Manpower Analysis; Wilson/Portes, »Immigrant Enclaves«; Piore, »Internationale Arbeitskräftemigration und dualer Arbeitsmarkt«.

55 Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«; Hillmann, »Ethnisierung oder Internationalisierung?«

56 Lutz, Migration and Domestic Work; Rerrich, Die ganze Welt zu Hause; Anderson, Doing the Dirty Work; Momsen, Gender, Migration and Domestic Service; Cyrus, »Managing a Mobile Life«; Alt, Leben in der Schattenwelt; Hess/Lenz, »Das Comeback der Dienstmädchen«; Heubach, »Migrantinnen in der Haushaltsarbeit«.

57 Frings, »Rechtspositionen und Regelungsdefizite für Migrantinnen im prekären Sektor des Arbeitsmarktes«; Erel, »Soziales Kapital und Migration«.

58 Gemende, MigrantInnen in Dresden.

59 Pijpers, »Circumventing Restrictions on Free Movement of Labour«, S. 242.

onsfragen sind keinesfalls so klar voneinander geschieden, wie die konzeptionelle Differenzierung suggeriert. Die Dimensionen erweisen sich als transversal verknüpfbare Merkmale. Nicht nur ist der Dienstleitungssektor selbst durch Migration geprägt, sondern das zunehmend dominante Gesicht der Migration ist weiblich,[60] und – feminisierte – Migration geht teilweise wiederum systematisch mit Dequalifizierung einher.[61] Alle drei Tendenzen bündeln sich damit häufig nicht nur in einer betrieblichen Einheit, sondern in einer einzelnen Arbeitnehmerin und potenzieren sich als Dynamiken gegenseitig.

Mit diesen drei Dynamiken wird auch klar, dass es in der Frage nach einem Dienstleistungsproletariat nicht einfach um die Rückkehr einer altbekannten Gruppe geht. Das Dienstleistungsproletariat bindet die klassische Frage industriegesellschaftlicher Konfliktlinien zwischen Kapital und Arbeit vielmehr mit einer neuen Fragestellung bezüglich Gender, Ethnizität und Zertifizierung zusammen.

Die Überlegungen Esping-Andersens sind nicht ohne Gehör geblieben. Angestoßen durch seine theoretischen Erwägungen liefern Hans-Peter Blossfeld und Karl Ulrich Mayer noch im selben Jahr eine erste empirische Analyse auf bundesrepublikanischem Boden.[62] Was Blossfeld und Mayer interessiert, ist vor allem die Frage sozialer Mobilität. Mit ihr ergänzen sie die Suche nach einem spezifischen sozialstrukturellen Ort um seine zeitliche Dimension in der sozialen

60 Metz-Göckel/Morokvasic/Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe, S. 9; Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt.

61 Metz-Göckel/Morokvasic/Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe, S. 17; Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt, S. 70; Castro Varela/Clayton (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt, S. 13; Haritaworn, »Der ethnisierte Arbeitsplatz als paradoxer Ort der Identifikation«; Friese, »Die osteuropäische Akademikerin, die im westeuropäischen Haushalt dient«. Vor dem Hintergrund einer jeweils national spezifischen Form post-korporatistischer Organisation der Erwerbssphäre ist mit einer zunehmenden Feminisierung der Arbeitswelt die Zunahme nicht-standardisierter Arbeit verbunden. Im Zusammenhang mit einem wohlfahrtsstaatlichen »service gap« sowie Divergenzen zwischen nationalen Arbeitsmärkten kann sie ursächlich am Zuwachs dequalifizierter Dienstleisterinnnen beteiligt sein.

62 Blossfeld/Mayer, »Berufsstruktureller Wandel und soziale Ungleichheit«.

Dauer. Inwieweit stellt das Dienstleistungsproletariat eine soziale Gruppe dar, die in sich geschlossen ist?[63]

Auf Basis von Daten der frühen 1980er Jahre können sie zunächst Entwarnung geben. Ihre Analysen verneinen die statistische Existenz eines Dienstleistungsproletariats, weil die Daten eine gewisse Quer-Mobilität zwischen der industriellen Arbeiterschaft und dem Serviceproletariat zeigen. Verfolgt man ihre Analysen weiter, ist diese Quer-Mobilität allerdings einseitig gerichtet. Das heißt, die zu beobachtende Bewegung entspricht weniger einer horizontalen Fluktuation im Sinne von: Wer heute im Einzelhandel die Regale einräumt, kann morgen auch bei einem Automobilkonzern am Band stehen. Vielmehr wird »einfache« Dienstleistungsarbeit häufig zum Auffangbecken gestrandeter (Industriearbeiter-)Biografien in Zeiten der Deindustrialisierung. Oder in den Worten von Blossfeld und Mayer: »Unskilled service jobs in Germany constitute a dumping ground for middle-aged workers coming from other – frequently declining – occupations«.[64]

Aktuelle Befunde bestärken die statistische Evidenz. Konzeptionell auf den genannten Autoren aufbauend bemisst etwa Daniel Oesch in einem Vier-Länder-Vergleich die statistische Größe dieser Gruppe für die bundesrepublikanische Arbeitsgesellschaft im Jahr 2006 auf 11 % des Arbeitnehmeranteils und damit fast gleichauf mit der Größe der Arbeiterschaft in routinisierten industriellen Tätigkeiten.[65] Dazu bestärkt Oesch die Distinkheit der Gruppe gegenüber ihrem industriellen Pendant. Er kann nicht nur die deutlichen Unterschiede in den Genderanteilen belegen, beide Gruppen unterscheiden sich auch signifikant in Bezug auf politische Orientierungen und Partizipation, gewerkschaftliche Organisation, ökonomische Sicherheit und Arbeitsbedingungen. In der Mehrzahl der Bereiche nehmen beide Gruppen geradezu antipodische Positionen ein.[66]

---

63 Vor dem Hintergrund einer deutlich beobachtbaren Fluktuation der Belegschaft im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit bleibt die Frage nach der sozialen Geschlossenheit dieses sozialstrukturellen und arbeitsweltlichen Ausschnitts bis in die Gegenwart eine besondere Herausforderung. Siehe etwa: Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«.

64 Blossfeld/Giannelli/Mayer, »Is There a New Service Proletariat?«, S. 134.

65 Oesch, Redrawing the Class Map, S. 220.

66 Ebenda.

Die Rückkehr einer Trias – Arbeit, Herrschaft, Bewusstsein

Werden die Überlegungen von Esping-Andersen, Mayer und Blossfeld sowie Oesch zusammengefasst gedacht, dann fallen zunächst zwei zentrale Dimensionen in den Blick, auf die das Konzept bislang aufmerksam macht. Eine erste ist Arbeit selbst:

In der von Esping-Andersen formulierten Heuristik zur Analyse postindustrieller Gesellschaften entsteht die Konzeptualisierung eines Dienstleistungsproletariats entlang der jeweils vorherrschenden »work logics«, der Tätigkeitsprofile,[67], die die Arbeit eines Dienstleistungsproletariats von der seines industriellen Pendants in »two distinct worlds of work«[68] trennen. Ist die Tätigkeit des Industriearbeiters am paradigmatischen Fließband noch vornehmlich routinierte Arbeit am Ding, folgt die Arbeit des Dienstleistungsproletariats aus seiner Sicht einem interpersonellen Arbeitsprofil. Sei es die Kassiererin im Supermarkt oder der Altenpfleger im Seniorenstift, die Arbeit funktioniert interaktiv. Man könnte auch sagen: Das Konzept des Dienstleistungsproletariats betont die *Logik des Gegenstandsbezugs der Arbeit*.[69]

Der von Esping-Andersen vorgeschlagene Gegenstandsbezug forciert nun das Konzept interaktiver Arbeit.[70] Sein Vorteil besteht darin, dass es eine definitorische Klärung des Begriffs von Dienstleistungsarbeit anbietet. Einerseits vermag Interaktivität das breite und heterogene Feld des tertiären Sektors in logisch und funktional konsistentere Gruppen zu gliedern.[71] Vor allem aber befreit sie

---

67 Esping-Andersen, »Post-industrial Class Structures«.

68 Ebenda.

69 Die Logik der Tätigkeit ist damit mehr als die Beobachtung von Beschäftigungsverhältnissen, die etwa Prekaritätsstudien zum Ausgangspunkt ihrer Analysen machen. Während diesen Studien ein Denkansatz der Formalisierbarkeit entspricht, fordert ein Konzept des Dienstleistungsproletariats dazu auf, diese Überlegungen um eine Untersuchung der Materialität der Arbeitspraxis zu erweitern.

70 Siehe: Böhle, »Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit«; Voswinkel, Welche Kundenorientierung?; Dunkel/Weihrich, »Interaktive Arbeit«; Gross, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft.

71 Gross, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft, S. 14. Sie erlaubt die Unterscheidung zwischen direkten versus indirekten Dienstleistungen ebenso wie zwischen personenbezogenen und sachbezogenen. Ein Großteil der Ver-

Dienstleistungen andererseits konzeptionell von dem Problem, gegenüber dem gewohnten Gegenstandsbezug industrieller Arbeit zunächst und vor allem ex negativo als »Nicht-Sachgut«[72] definiert zu werden. Mit interaktiver Arbeit stehen nicht mehr allein das materielle Produkt und die technische Rationalisierbarkeit im Zentrum.[73] Jenseits der Unterscheidungslinie zwischen High-Tech- und Low-Tech-Tätigkeiten fordert sie vielmehr dazu auf, eine ergänzende Perspektive von High-Tech versus High-Touch einzuführen. An die Stelle einer Marx'schen Nähe zu den Dingen tritt anders gesagt eine Nähe zu den Personen. Anwesenheit und wechselseitige Wahrnehmbarkeit werden zu analysierbaren Kriterien von Dienstleistungsarbeit und etablieren das, was Niklas Luhmann in anderem Zusammenhang »einfache Sozialsysteme«[74] genannt hat.

Die zweite Dimension, auf die das Dienstleistungsproletariat systematisch aufmerksam macht, betrifft die *Logik seines stratifikatorischen Ortes* im sozialen Gefüge der Gesellschaft. Die Stellung im Produktionsprozess, die die Position des Industrieproletariats auf der Seite des Lohnarbeiters verbucht, der nichts anderes besitzt als seine Arbeitskraft, mit deren Einsatz er den Produktionsprozess gewährleistet und seine eigene Reproduktion garantiert, diese Unterscheidung ist im Anschluss an die Überlegungen von Esping-Andersen nicht mehr feinkörnig genug.

Mit dem Auftreten der Figur des Angestellten verschieben sich stattdessen die Gewichte der Position im Produktionsprozess. Die Trennung zwischen den Wissensarbeitern von Ärzten, Anwälten und Wissenschaftlern auf der einen Seite und den »einfachen« Dienstleistern in Gebäudereinigung, Sicherheit oder Altenpflege auf der anderen bewegt sich nicht länger in der Dichotomie von Pro-

---

treter von Interaktivitätsforschung konzentriert sich dieser Unterteilung folgend eher auf das Feld direkt personenbezogener Dienstleistung. Hier ist die interaktive Logik am tiefsten verankert. In der vorliegenden Arbeit soll der Fokus weiter geöffnet werden und auf personenbezogene, aber ebenso sachbezogene Dienstleistungen gelenkt werden. Die exklusive Konzentration auf den Personenbezug würde den Weg zu breiten Teilen konsumorientierter Tätigkeiten verstellen, die – wie sich noch zeigen wird – vielfach gerade keinen interaktiven Charakter haben.

72 Gross, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft, S. 13.

73 Häußermann/Siebel, Dienstleistungsgesellschaften, S. 24.

74 Luhmann, »Einfache Sozialsysteme«.

duktionsmittelbesitz oder kein Produktionsmittelbesitz. Unter dieser Maßgabe teilen beide das Los abhängiger Beschäftigung. Die maßgebliche Differenz beginnt stattdessen dort, wo der Bereich »einfacher« Dienste sich durch Dequalifizierung, kurzfristige Arbeitsverträge, Niedrigeinkommen und marginale soziale Absicherung auszuzeichnen beginnt.

Mit der Logik des Gegenstandsbezugs und der sozialstrukturellen Verortung sind die zwei zentralen Dimensionen benannt, mit denen das Konzept eines Dienstleistungsproletariats umrissen wird. Nimmt man den gewählten Begriff ernst, bedarf das Konzept jedoch einer Reformulierung, die sich an den bisherigen Definitionen orientieren muss, an einer entscheidenden Stelle aber über sie hinauszugehen hat: Proletarität ist mehr als eine Bündelung statistischer Merkmale, und sie ist auch mehr als eine spezifische Logik des Gegenstandsbezugs in der Arbeit. Sie ist immer auch die Frage nach einer bestimmten Lebensform.[75] Als solche unterstellt sie, dass mit der Materialität der Arbeit und mit ihren Bedingungen auch eine Gemeinsamkeit in der Deutung sozialer Wirklichkeit und im Arrangement einer alltäglichen Praxis entsteht.[76] Wer nach einem Dienstleistungsproletariat fragt, kann anders gesagt nicht nur nach Gemeinsamkeiten in der materiellen Ausstattung suchen, sondern muss auch nach dem Selbst- und Weltbezug der Beschäftigten fragen.

Das beginnt in der Materialität der Arbeit. Interaktivität erzeugt nicht nur eine Re-Personalisierung der Arbeit,[77] sie wirft die Frage nach einer Veränderung von Selbstbildern und Arbeitsorientierungen auf. Während die Durchmischung von Person und Rolle spezifische Anforderungen an Identitätskonstruktionen stellt,[78] erzeugen Invisibilität und Immaterialität von Dienstleistungsarbeit als

---

75 Werner Sombarts Beschreibung des Proletariats von 1906: Sombart, Das Proletariat.

76 Proletarität besitzt nicht nur eine objektive, sondern auch eine subjektive Dimension.

77 Voswinkel, Welche Kundenorientierung?, S. 27.

78 Rastetter, Zum Lächeln verpflichtet. Es stellt sich die Frage, inwiefern eine Identifikation mit der ausgeübten Tätigkeit im Sinne einer »Biografisierung« (Brose/Hildenbrand (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende; Hahn, »Biographie und Lebenslauf«) stattfindet und welche besonderen Formen von Arbeitsidentitäten existieren.

in erster Linie Gewährleistungs-, Transfer- oder Normalisierungsarbeit zusammengenommen mit der fehlenden Professionalität und zertifizierten Expertise Probleme der Wertschätzung.[79] Mit welchen Mitteln können die Dienstleister auf etwaige biografische Entwertungen reagieren, und welche alternativen Identitätslogiken und -felder bieten sich ihnen an?

Mit den gestellten Fragekomplexen wird zugleich klar, dass die Analyse von Proletarität zwar in der Materialität der Arbeit beginnen muss, aber nicht im Feld der Erwerbsarbeit stehen bleiben kann. Sie muss auch nach einer lebensweltlichen Verortung fragen. Wo positionieren sich die Dienstleistungsbeschäftigten des Niedriglohnsektors im sozialen Gefüge? Welche Sichtweisen auf Gesellschaft, welche Feindbilder und Spaltungslinien existieren? Gibt es Ideen von Kollektivität, oder empfinden sich die Dienstleister als isolierte Individuen?

Kurz: Die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat verlangt die Rückkehr einer Trias, die in der soziologischen Analyse Tradition besitzt. Flankiert von der Analyse der Materialität der Arbeit und der Organisation betrieblicher Herrschaft wird die Frage nach dem gesellschaftlichen Bewusstsein im Gesellschaftsbild zur dritten entscheidenden Dimension (industrie)soziologischer Analyse.[80] Diese Trias kennzeichnet nicht nur die dominanten Debatten der Nachkriegszeit, im Dreiklang ihrer Zugänge lag lange Zeit eine besondere gegenwartsdiagnostische Stärke soziologischer Analysen, die es heute zu revitalisieren gilt.

---

79 Honneth, Kampf um Anerkennung; Holtgrewe/Voswinkel/Wagner (Hg.), Anerkennung und Arbeit; Frerichs, »Die Arbeit der Anerkennung«; Berger/Offe, »Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors«; Voswinkel, Welche Kundenorientierung?.

80 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie; Beckenbach, Industriesoziologie.

Zwischen Arbeit und Leben – Gesellschaftsbilder als soziologisches Problem

Die Frage nach dem Gesellschaftsbild des Arbeiters hat über Jahre die Forschungsanstrengungen einer ganzen Disziplin geprägt. Von heute besehen ist die Revision des Konzepts allerdings mit Ambivalenzen behaftet.

Während die Anfänge des Begriffs klar sind, verschwindet das Gesellschaftsbild in den 1980er Jahren aus der Debatte. Nicht nur die Befunde, sondern auch das Nachdenken über die Konzeptualisierbarkeit von Gesellschaftsbildern überhaupt bewegen sich zunehmend in verschiedene Richtungen. In den pluralisierten Arbeitswelten der Gegenwart ist längst nicht mehr klar, ob sich solche generalisierbaren Resonanzen überhaupt noch erwarten lassen, und mehr noch, ob Arbeit überhaupt noch der rechte Ort der Suche sein kann.

Zur selben Zeit bestimmen wichtige Fragen der Gesellschaftsbildforschung die soziologische Disziplin bis heute. Nicht nur beobachten wir in der Soziologie seit gut 25 Jahren je nach theoriesprachlicher Präferenz die Rückkehr des »Akteurs« oder »Subjekts«. Gesellschaftsbildforschung hat die soziologische Disziplin, wie sich zeigen wird, mit drei Bezugsproblemen beerbt, die gerade in der Gegenwart zunehmend im Zentrum der Aufmerksamkeit stehen.

Von den Anfängen oder vom Bewusstsein zum Gesellschaftsbild

»Marx zu ignorieren, ist bequem, aber naiv, und leichtsinnig. Kein Physiker wird Einstein ignorieren, weil ihm seine politische Einstellung oder auch dieser und jener Aspekt seiner Theorien nicht paßt.«[81]

Die Genealogie der Gesellschaftsbildforschung in der Soziologie beginnt mit der Notwendigkeit einer begrifflichen Differenzierung.

81 Dahrendorf, Soziale Klassen und Klassenkonflikt in der industriellen Gesellschaft, S. 122.

Das Konzept des Gesellschaftsbildes steht in bewusster Unterscheidung zu einem Begriff, mit dem vor allem Karl Marx die soziologische Disziplin beerbt hat: Bewusstsein.

Marx landet nicht nur in der BBC-Umfrage »Our Time's Greatest Philosopher« im Jahre 2005 auf Platz eins der Rangliste, gerade für die Soziologie hat er den Begriff des Bewusstseins mit einem praxisphilosophischen Versprechen ausgestattet. Bei Marx verbindet Bewusstsein immer zwei Dimensionen. Zum einen hat es eine geschichtsphilosophische Dimensionierung, mit dem sich historische Epochen als Durchgangsstadien eines bestimmbaren Entwicklungsprozesses verstehen lassen. Zum anderen ist dieses geschichtsphilosophisch lesbare Bewusstsein immer eingebettet in eine sozialpolitische Kampfsituation. Von Hegel[82] nicht nur die Annahme einer Gesetzmäßigkeit der Geschichte, sondern auch die Denkfigur der Dialektik übernehmend versteht Marx Realität als einen der Widersprüche, die, einmal in der Welt, auf ihre Veränderung in der Auflösung drängen. Entlang verschiedener Produktionsverhältnisse identifiziert Marx so nicht nur unterschiedliche gesellschaftliche Entwicklungsstufen, die von der Urgesellschaft, über feudalistische und kapitalistische hin zur kommunistischen Gesellschaft verlaufen. Jeder dieser Gesellschaftsformationen zwischen Ur- und kommunistischer Gesellschaft entspricht ein spezifischer Klassengegensatz, der sich entlang der Stellung im Produktionsprozess zwischen denen bewegt, die im Besitz der Produktionsmittel sind, und jenen, die nichts als ihre Arbeitskraft zu verkaufen haben. Ob Freier und Sklave oder Baron und Leibeigener, Zunftbürger und Gesell oder Proletariat und Bourgeoisie, stets standen Unterdrücker und Unterdrückte in einem Gegensatz zueinander, der bald in verdecktem, bald in offenem Kampf jedes Mal in einer revolutionären Umgestaltung der ganzen Gesellschaft endete.[83] In diesem Sinne ist die Geschichte aller bisherigen Gesellschaft für Marx die Geschichte von Klassenkämpfen.[84] Mit der Aufhebung der Produktionsverhältnisse

---

82 Vor allem die Themen von Herrschaft und Knechtschaft in Hegels »Phänomenologie des Geistes« haben das Denken von Marx geprägt. Hegel, »Phänomenologie des Geistes«.

83 Ebenda, S. 3f.

84 Marx/Engels, Manifest der Kommunistischen Partei [1848].

hebt sich auch die Existenzbedingung des Klassengegensatzes auf, und die Gesellschaft erreicht eine neue Entwicklungsstufe.

Anders als bei Hegel liegt die Triebfeder dieser geschichtlichen Bewegung zugleich nicht in der Bewegung eines Weltgeists, sondern in den materiellen und sozialen Bedingungen und Auseinandersetzungen innerhalb bestehender Gesellschaftsformationen.[85] Mit dieser Überlegung wird nicht nur die Hegel'sche Dialektik mit Friedrich Engels gesprochen *»vom Kopf […] auf die Füße«*[86] gestellt. Es wird vor allem auch der zweite gedankliche Einfluss sichtbar, den Marx durch den Materialismus Ludwig Feuerbachs erfährt.[87] Dem Sein kommt die Rolle eines Primats zu. Während Niklas Luhmann, Axel Honneth oder poststrukturalistische Ansätze in der Erbfolge hermeneutischer Philosophietradition das Soziale in erster Linie als Sinnzusammenhang, Kommunikationsbeziehung oder Diskurs verstehen, betont Marx die eigenständige Wirksamkeit sozialer Strukturen der Praxis gegenüber Sprache und Kultur[88] und hat in der Folge einem Determinismus Vorschub geleistet.

Zwar lässt er nach Jacques Derrida einen Messianismus der Freiheit aufscheinen, der die Geschichte noch nicht vollendet erklärt[89]: Wenn gerade die Möglichkeit einer revolutionär befreiten Gesellschaft auf der Chance des Menschen beruht, im Klassenkampf die Verhältnisse umzugestalten, dann ist im Klassenbewusstsein immer schon eine Handlungskategorie enthalten.[90]

---

85 Ebenda, S. 590f.; Schmied-Kowarzik, »Die bleibende Herausforderung der Marxschen Dialektik«, S. 95.

86 Engels, »Ludwig Feuerbach und der Ausgang der klassischen deutschen Philosophie«.

87 Mit Feuerbach argumentieren Marx und Engels materialistisch. Nicht die Ideen seien die grundlegende Bewegungskraft, sondern die materiellen Verhältnisse, die die Hervorbringung der Ideen erst bestimmen. Marx, »Vorwort zur Kritik der politischen Ökonomie«, S. 9.

88 Lindner, »Macht – Arbeitsteilung – Sinn«, S. 180; Schmied-Kowarzik »Die bleibende Herausforderung der Marxschen Dialektik«.

89 Derrida, Marx' Gespenster; Derrida, Marx & Sons.

90 Eine wichtige Forschungsrichtung hat den Handlungsbezug des Klassenbegriffs durch die Kategorie des Klassenbewusstseins nachzuweisen versucht, etwa: Wright, Classes, auch wenn seine Untersuchung nicht den Anspruch hatte, Erklärungen für tatsächliches Konflikthandeln zu leisten.

Gleichzeitig bringt Marx die Begriffe »Klasse« und »Individuum« in seiner theoretischen Konstruktion dieses praxisphilosophischen Versprechens aber so dicht zusammen, dass sie fast miteinander verschmelzen.[91] Die entscheidende Figur dieser Verschmelzung ist der Arbeiter. In seinem Klassenbewusstsein liegt der Schlüssel zur Befreiung einer ganzen Gesellschaft. Die Bewusstwerdung seiner eigenen Klassenlage, seiner materiellen Existenzbedingungen, seiner grundlegenden Interessen und seiner Rolle in der Gesellschaft macht für Marx den entscheidenden Unterschied, ob die Arbeiter eine »Klasse an sich« bleiben oder ob sie sich in der kollektiven Schicksalsmacht des Bewusstseins dieser Klassenlage von hier aus zu dem aufschwingen, was in der berühmten Formel eine »Klasse für sich« heißt.[92]

Auch wenn der zugehörige Prozess verzögert und gebrochen ist, geht Marx in seinem Modell des sozialen Wandels zunächst doch von einem einfachen Übersetzungsschema aus.[93] Mit dem Diktum der Klasse für sich wird proklamiert, dass diejenigen, die sich in ähnlichen Klassenlagen befinden, dies schon bemerken würden, das heißt ein ähnliches »Bewusstsein« entwickeln.[94]

Auf der Hintergrundfolie eines Marxismus, den man von der Warte der Gegenwart aus besehen wohl als dogmatisch bezeichnen würde, macht die Soziologie, die sich zu dieser Zeit vor allem im Interesse am Eigenrecht des Sozialen als Wissenschaftsdisziplin formiert, sich ans Werk. Selbst in kritischer Auseinandersetzung sind ihre Diskussionen »von den Achsen seiner Gegensatzpaare strukturiert«.[95] Sich in die Untiefen der sozialphilosophischen Hintergrundannahmen soziologischer Theoriebildung vorwagend, sucht die Disziplin Antworten auf die Frage, ob und wie gesellschaftliches Sein und gesellschaftliches Bewusstsein denn nun genau zusammenhängen und unter welchen Bedingungen aus der theoreti-

---

91 Luhmann, »Zum Begriff der sozialen Klasse«, S. 125.

92 Eine Unterscheidung, die Marx mit seinen Überlegungen im »Elend der Philosophie« fundiert. Siehe: Lindner, »Macht – Arbeitsteilung – Sinn«, S. 192.

93 Vor allem in den Frühschriften besteht dieses Übersetzungsschema, während Marx die schematische Vorstellung in den späteren Schriften zunehmend selbst zu problematisieren beginnt.

94 Kühl, Arbeits- und Industriesoziologie, S. 112f., S. 115.

95 Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«, S. 172.

schen Möglichkeit eines Klassenbewusstseins empirische Wirklichkeit wird.

Ein Zweig von Studien folgt nicht nur in seiner theoretischen Konzeption, sondern auch in der praktischen Motivierung bis heute dieser Bewusstseinskonzeption eines historischen Materialismus.[96] Ausgerüstet mit dem Begriff des »gesellschaftlichen Bewusstseins« stehen die Studien im Dienste dessen, was die Weiterentwicklung einer historischen Gesellschaftstheorie mit praktischen Intentionen genannt werden kann. Exemplarisch stehen hier etwa die Arbeiten des »Projekts Klassenanalyse«.[97] Das Autorenkollektiv sucht die »Entwicklungsbedingungen von Klassenbewußtsein« für die Arbeiterklasse im Kapitalismus ausfindig zu machen.[98] In einer dichten Lektüre des Marx'schen Werkes werden die Wahrscheinlichkeiten eines revolutionären Subjekts am Anforderungskatalog sozialstruktureller Erwartbarkeiten in einer Art Drei-Stufen-Theorie aus den konstitutiv-gegenständlichen Gesetzmäßigkeiten der kapitalistischen Gesellschaft theoretisch rekonstruiert.[99]

Gerade im Angesicht des Reizes des praxisphilosophischen Versprechens stehen die Studien einer historisch-materialistischen Bewusstseinskonzeption allerdings alsbald vor einem Problem. Während sie einerseits beobachten, wie sich soziale Widerspruchsformen ausbreiten, die sie in einem sozialstaatlich eingehegten Kapitalismus für überwunden hielten, bleibt die Heraufkunft des revolutionären Subjekts zugleich aus.

---

96 Besondere Geltung erlangt der Zweig in einer Phase der Renaissance marxistischer Denkgebäude in den 1960er und 1970er Jahren.

97 Siehe auch: Projekt Klassenanalyse, Klassenbewußtsein und Partei. Das Projekt Klassenanalyse ist ein theoretischer Westberliner Zirkel bestehend aus dem Aufgebot von 26 Autoren. Die theoretische Rekonstruktion von Bewusstseinsmustern wird aber auch für andere Autorenkollektive leitend, etwa: Beckenbach u. a., Klassenlage und Bewußtseinsformen der technisch-wissenschaftlichen Lohnarbeiter. Die Autoren verstehen ihre Untersuchung als eine »der Marxschen Anatomie der bürgerlichen Gesellschaft folgende Ableitung wesentlicher Vermittlungsglieder zur Bestimmung der Bewußtseinsformen« (ebenda, S. 238).

98 Projekt Klassenanalyse, »Klassenbewußtsein und Partei«, S. 124.

99 Projekt Klassenanalyse, Materialien zur Klassenstruktur der BRD, S. 220. Siehe zu einem Überblick: Tjaden-Steinhauer, Das Gesellschaftsbewußtsein der Arbeiter, S. 69f.

Einer der frühen und wichtigen Zeugen dieser Differenz ist Georg Lukács. Lukács' Arbeit »Geschichte und Klassenbewusstsein« markiert nicht nur die Stunde null der kritischen Theorie, die zum Schleifstein einer sich am Marxismus abarbeitenden Soziologie wurde.[100] Sie wird auch zum Ausgangspunkt der Verhandlungen von Kollektivität in der Bewusstseinsfrage. In der Tradition Marx'scher Theorielese sieht Lukács sich vor die Situation gestellt, dass die prophezeite arbeiterliche Revolution sich nicht einstellt. Die Arbeiterbewegung hat in den 1960er Jahren bereits erste Krisen erfahren, und die Formation einer Klasse für sich bleibt aus. Mehr noch: Soziale Ungleichheit wird in den Reihen der alten und neuen Mittelschicht, des »affluent« und »deferential workers« eher resignativ hingenommen, wenn nicht gar als funktionale Notwendigkeit akzeptiert.[101] Die geäußerten Ansichten erweisen sich als heterogen, zerbrechlich und inkonsistent und bringen die Forschung zunehmend dazu, ihre Erwartung, aus Deutungen konsistente Handlungsmuster ableiten zu können, aufzugeben.[102] Argumente ließen sich nicht in Parolen formulieren. Dem Kopf der Revolution fehlte am Ende das Herz.[103] Lukács und mit ihm einer ganzen Riege marxistisch inspirierter Soziologen blieb nichts anderes, als zuzusehen, wie das Klassenbewusstsein zur uneingelösten »objektiven Möglichkeit« wird[104] und die Klasse für sich letzten Endes nur auf dem »Bildschirm der Wissenschaft« erscheint.[105]

Für die hier interessierende Frage nach Gesellschaftsbildern macht Lukács so zwar auf eine wichtige Einsicht aufmerksam: Das gesellschaftliche Sein lässt sich nicht »eins zu eins« in ein entsprechendes Bewusstsein übersetzen. Jeder deterministische Reflex, der aus einer Klasse an sich eine Klasse für sich zu generieren sucht, steht vor der Herausforderung, dass er empirisch nicht funktioniert.

---

100 Lukács, Geschichte und Klassenbewusstsein.

101 Mayer, Ungleichheit und Mobilität im sozialen Bewußtsein, S. 54.

102 Marshall, Repositioning Class, S. 33f.

103 Habermas, Theorie und Praxis, S. 167 und 261.

104 Lukács, Geschichte und Klassenbewusstsein, S. 126. Lukács' Ausweg mündet am Ende in die Notwendigkeit einer intellektuellen Führung, die in avantgardistischer Manier dem Proletariat zu »wahrem« Bewusstsein seiner entfremdeten und in der Ware Arbeitskraft verdinglichten Existenz verhilft und in einer revolutionären Handlung befreit.

105 Luhmann, »Zum Begriff der sozialen Klasse«, S. 128.

Gleichzeitig manövriert Lukács die soziologische Analyse allerdings in eine andere Problemstellung: Der beobachtete Kontrast ist immer schon theoretisch vorentschieden. In der theoretischen Gewissheit eines seinsbestimmten Bewusstseins bleibt ein mit der wissenschaftlichen Rekonstruktion der sozialen Lage inkohärentes Bewusstsein vor allem ein »falsches« Bewusstsein: »Es erscheint einerseits als etwas subjektiv aus der gesellschaftlich-geschichtlichen Lage heraus Berechtigtes, Verständliches und Zu-Verstehendes, als »richtiges«, und zugleich als etwas objektiv an dem Wesen der gesellschaftlichen Entwicklung Vorbeigehendes, sie nicht adäquat Treffendes und Ausdrückendes, also als »falsches Bewusstsein«.«[106]

Vorsichtig formuliert, erschwert das Erbe der Marx'schen Klassentheorie damit ein unvoreingenommenes Verhältnis des Klassenbegriffs zur explorativen Erforschung sinnhafter Zurechnungen.[107] Gleichwohl inzwischen tiefgreifend transformiert, scheint die in der Tradition objektivistischer Klassenforschung stehende Forschung den Intentionen der Akteure bis heute nicht zu trauen.[108]

Aller Vorsicht benommen unterliegt dieser Zweig am Ende einer Neigung zum Begriffsrealismus. Die Wirklichkeit arrangiert sich entlang ihrer begrifflichen Verfasstheit. In der Klarheit eines materialistischen Verständnisses schienen sich weitere konzeptionelle Bemühungen zum Subjektverständnis zu erübrigen.[109] Im Primat des Seins wird der Geist zur behavioristisch erfassten Blackbox. In einem einfachen Reiz-Reaktions-Schema übersetzen sich in ihr die Reize sozialer Bedingungen in ein Reaktionsverhalten, ohne dass die Notwendigkeit besteht, die Dunkelheit des Apparates auszuleuchten.

Angesichts der so nur diagnostizierbaren »failure of class action«[110] bleibt die Frage allerdings unverändert aktuell, wie die Verbindung

106 Lukács, Geschichte und Klassenbewusstsein, S. 125.

107 Giddens, Die Klassenstruktur fortgeschrittener Gesellschaften; Berger, »Was behauptet die Marxsche Klassentheorie – und was ist davon haltbar?«; Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 39.

108 Kreckel, Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit, S. 22; Morris/Western, »Inequality in Earnings«, S. 879; Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 40.

109 Voß, »Bewußtsein ohne Subjekt?«, S. 333.

110 Crompton, Class and Stratification, S. 89ff.

zwischen Klasse und kollektivem Handeln, in den Worten David Lockwoods die »weakest link in the chain«[111], zu denken ist.[112] Dass ein Blick in die Blackbox zur Beantwortung dieser Frage lohnen kann, beginnen in einem materialistisch orientierten Zweig Autoren wie Erik Olin Wright oder Lothar Hack zu ahnen.[113] Sie versuchen, die Mechanismen der Vermittlung zwischen sozialem Sein, Bewusstsein und Verhalten empirisch zu rekonstruieren. International spielen vor allem die Arbeiten von Erik Olin Wright zur Messung von Klassenbewusstsein eine wichtige Rolle. In einem 10-Länder-Projekt[114] operationalisiert Wright Klassenbewusstsein in Form von Interviewfragen, die auf »typische« Einstellungen von Beschäftigten und deren relative Ausprägungen zielen, angefangen vom wahrgenommenen Verhältnis zwischen Unternehmensleitung und Beschäftigten bis hin zur Rolle gewerkschaftlicher Interessenvertretung. Die Ergebnisse bildeten mehr oder minder die hierarchische Anordnung der Berufsgruppen ab. Jedoch hatte die genannte Untersuchung keineswegs den Anspruch, mit ihnen Erklärungen für tatsächliches Konflikthandeln zu erreichen. Es zeigte sich eher eine zunehmende Zurückhaltung, Sein, Bewusstsein und Verhalten allzu schnell in eine kausale Beziehung zu setzen. In ähnlicher Zurückhaltung beginnt sich Lothar Hack dieser Beziehung im Konzept der »doppelten Konstitution« der sozialen Realität zu nähern und begreift soziale Realität als interpretierte.[115]

---

111 Lockwood, »The Weakest Link in the Chain?«

112 Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 46; Kreckel, »Klassentheorie am Ende der Klassengesellschaft«; Eder, The New Politics of Class; Holton/Turner, »Has Class Analysis a Future?«; Hindess, Politics and Class Analysis; Offe, »Work«; Lukes, »The Future of British Socialism?«; Bauman, Memories of Class. Die Diskussionen über Klassenkonzepte orientieren sich bis heute an Ralf Dahrendorfs Unterscheidung zwischen Klassenformierung und Klassenhandeln (Dahrendorf, Soziale Klassen und Klassenkonflikt in der industriellen Gesellschaft).

113 Hack u.a., »Klassenlage und Interessenorientierung«; Hack, Subjektivität im Alltagsleben.

114 Wright, Classes; Erbslöh u.a., Ende der Klassengesellschaft?, Erbslöh u.a., »Klassenstruktur und Klassenbewusstsein in der Bundesrepublik Deutschland«; Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 51.

115 Hack u.a., »Klassenlage und Interessenorientierung«, S. 25.

Selbst wenn die Tücke am Ende doch im Detail der genauen Verhältnisbestimmung der doppelten Konstitution liegt,[116] ist im Bedeutungszuwachs der Interpretation der maßgebliche Schlüssel zu einem zweiten Studienzweig gefunden, mit dem aus Bewusstsein der Entwurf des Gesellschaftsbildes wird.

Abermals lässt sich die Logik dieses Zweiges anhand seiner paradigmatischen Autoren demonstrieren. Zu ihnen gehören ebenso Heinrich Popitz und Hans Paul Bahrdt wie Horst Kern und Michael Schumann, Harriett Moore und Gerhard Kleining, Richard Centers, Richard Hoggart oder Ralf Dahrendorf.[117] Wie Lukács stand auch ihnen die Ernüchterung der Marx'schen Erwartung des Arbeiters als revolutionäres Subjekt vor Augen.[118] Aus ihr ziehen die Autoren allerdings andere Konsequenzen. Der Annahme einer Verbindung zwischen sozialstruktureller Lage und subjektiven Wahrnehmungen bleiben die Autoren des Gesellschaftsbildes zwar treu. Gesellschaftsbilder sind aus ihrer Sicht Konzeptualisierungen von Gesellschaft, die an Schichtzugehörigkeit gekoppelt sind. Ganz einer sozio-logischen Perspektive verpflichtet, verändern sie sich also mit dem eigenen Standort in der Gesellschaft,[119] denn Menschen neigen solchen Wertvorstellungen und Wahrnehmungen zu, die

---

116 Zur Kritik siehe etwa: Tjaden-Steinhauer, Das Gesellschaftsbewußtsein der Arbeiter. Ihre Kritik besteht vornehmlich darin, dass Bewusstsein am Ende doch als unvermittelte Hervorbringung der konkreten gegenständlichen Gegebenheiten des kapitalistischen Produktionsprozesses konzipiert und die gesellschaftliche Reflexionstätigkeit der Arbeiter so zur bloßen Verdopplung unmittelbar gegebener kapitalistischer Produktionserfordernisse wird.

117 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters; Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein; Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?; Moore/Kleining, »Das Bild der sozialen Wirklichkeit«; Centers, The Psychology of Social Classes; Hoggart, The Uses of Literacy; Dahrendorf, »Dichotomie und Hierarchie«. Siehe auch: Willener, Images de la société et classes sociales. Einflussreich ist auch: Thompson, The Making of the English Working Class, Thompson, »The Moral Economy of the Englisch Crowd in the 18th Century«.

118 Wie sich etwa Bahrdt im rekonstruktiven Blick über das eigene Forschungsunterfangen zum »Gesellschaftsbild des Arbeiters« erinnert. Bahrdt, »Das Gesellschaftsbild des Arbeiters«, S. 152.

119 Etwa: Dahrendorf, »Dichotomie und Hierarchie«; Mannheim, »Das Problem einer Soziologie des Wissens«, S. 645.

ihnen eine sinnvolle Interpretation der gesellschaftlichen Realität ermöglichen. Insofern sich also die gesellschaftlichen Verhältnisse unterscheiden, in denen Menschen leben, brauchen sie auch unterschiedliche Deutungen, um diese Verhältnisse zu interpretieren und sinnhaft zu strukturieren.[120]

Gleichzeitig sind die Autoren einem sozialstrukturellen Ableitungsreflex gegenüber allerdings misstrauisch. Soziale Ungleichheit verweist auf unterschiedlich verteilte Lebenschancen, und diese prägen die Optionen, die zur Verfügung stehen. Aber entspricht das Gefüge von Lebenschancen auch eins zu eins Konstellationen von Lebensstilen? Kann man anders gesagt von dem geteilten »Haben« auf ein gemeinsames »Sein« schließen, wie es der Marx'sche Ansatz von Produktionsweise und Lebensweise nahelegt?

Eher nicht. In der historisch-materialistischen Traditionslinie blieb Bewusstsein für die Autoren der Gesellschaftsbildforschung vor allem ein theoretisches Gebäude. Auf der enttäuschten Suche nach einem revolutionären Subjekt verstrickte sich die soziologische Überlegung in den Fängen eines fatalen geschichtsphilosophischen Automatismus. Die Reflexivität des Bewusstseins ging in der Mechanik einer materiellen Determiniertheit verloren. Am Ende wurde dem Personal einer Arbeiterklasse ein »falsches« Bewusstsein attestiert und damit nach Popitz für jede soziologische Erklärung der »Konkurs« eingereicht,[121] den sich eine empirisch interessierte Wissenschaft nicht leisten könne. Sie wollen kein Modell entwerfen, für das im Anschluss die passenden Akteure zu suchen sind. Als eine sich empirisch verstehende Soziologie beginnen sie stattdessen, klassenspezifische Deutungen zu untersuchen, und werden zu Autoren einer begrifflich-konzeptionellen Trennung, die gegen die historisch-materialistische Bewusstseinskonzeption den Begriff des Gesellschaftsbildes entwirft.[122] Gesellschaft lässt sich aus ihrer Sicht

---

120 Weber, Wirtschaft und Gesellschaft, S. 299; Sachweh, Deutungsmuster sozialer Ungleichheit, S. 104; Svallfors, The Moral Economy of Class; Lepsius, Interessen, Ideen und Institutionen, S. 108.

121 Popitz, »Zum Begriff der Klassengesellschaft«, S. 100; Voß, »Bewußtsein ohne Subjekt?«, S. 334.

122 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters; Lockwood, »Sources of Variation in Working Class Images of Society«; Newby, The Deferential Worker; Brown/Brannen, »Social Relations and Social Perspectives amongst Shipbuil-

nicht als ein Bauwerk beschreiben, dessen Etagen im Dienste eines Ableitungsmarxismus relativ stabile Korrelationen zwischen bestimmten objektiven Bedingungsgefügen und bestimmten subjektiven Bewusstseinsformen bilden.[123] Stattdessen sind Gesellschaftsbilder das Scharnier, das die Strukturbildungen und Handlungsabläufe sozialer Ungleichheit erst um die notwendige Dimension der Sinnprojektionen ergänzt. In dieser Operationalisierung wird das Gesellschaftsbild zum wichtigen Forschungsbegriff einer ganzen Generation.

Gesellschaftsbilder des Arbeiters im Wandel

»Geschichte ist nicht nur ein manchmal fast unmerklicher Wandel von Strukturen und Institutionen, Orientierungen und Lebens- wie Denkweisen. Geschichte ist immer auch ein komplexes Zusammenwirken von Generationswechsel und Generationsschicksal, von Ablösung aufeinander folgender Alterskohorten und einem für sie jeweils charakteristischen Biographiemuster.«[124]

Am Schicksal der Figur des Arbeiters[125] lässt sich die Entwicklung einer Bundesrepublik von ihren Anfängen bis heute als eine Geschichte des Wandels von Orientierungen, Lebens- und Denkweisen

---

ding Workers«; Bulmer, Working-Class Images of Society; Mayer, Ungleichheit und Mobilität im sozialen Bewußtsein. Siehe auch: Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 50.

123 Bude, »Auflösung des Sozialen«, S. 14.

124 Lutz, »Konfliktpotential und sozialer Konsens«, S. 101.

125 Schon Weber setzt die soziale Frage weitgehend mit der Arbeiterfrage gleich. Siehe etwa: Gorges, Sozialforschung in Deutschland 1872–1914; Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«, S. 166. Ein Zweig der bewusstseinstheoretischen Diskussion hat sich gezielt von einer Arbeiterbewusstseinsforschung abgegrenzt. Sie suchen Bewusstsein unter allgemeinen theoretischen Aspekten zu bestimmen. Etwa der psychoanalytische Ansatz von Hans Kilian (Das enteignete Bewußtsein), der warentheoretische Ansatz von Alfred Sohn-Rethel (Das Geld, die bare Münze des Apriori), der interaktionstheoretische Ansatz von Joachim Matthes (Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit) oder der erkenntnistheoretische Ansatz von Hans Jörg Sandkühler (Kritik der Repräsentation).

nachzeichnen. Es ist eine idealtypische Ordnung.[126] Ganz im Sinne Max Webers soll es im Folgenden nicht darum gehen, in der pointierten Abstraktion reale Vielfalt monistisch zu reduzieren. Stattdessen soll die idealtypische Zuspitzung im Dienste einer analytischen Klarheit stehen, die real existierende Mischungsverhältnisse, Grenzfälle und Entwicklungspfade sichtbar macht. Denn die folgende Geschichte über die Orientierungen, Lebens- und Denkweisen des Arbeiters zeigt nicht nur Diagnosen bundesrepublikanischer Realität, sie ist auch ein Zeugnis der Art und Weise, wie Soziologie als Wissenschaftsdisziplin selbst über die inneren Konstitutionsprinzipien gesellschaftlicher Vorstellungskraft nachgedacht und die real vorfindliche Mannigfaltigkeit sortiert hat.

Dichotomie oder vom Arbeiter in der Sphäre des Kollektivismus

Unter der Leitfrage »Proletarisierung oder Verbürgerlichung?«[127] wird das Gesellschaftsbild des Arbeiters zum zentralen Blickpunkt einer noch jungen Nachkriegssoziologie. Allen voran steht die Studie des Autorenkollektivs rund um Heinrich Popitz und Hans Paul Bahrdt.[128] Die Autorengruppe hat es nicht nur verstanden, durch die Verschränkung phänomenologischer Analysen und standardisierter Erhebungen, gesellschaftstheoretisch wie auch sozialpolitisch relevante Befunde aus dem Feld der Industriearbeit zu gewinnen. Sie macht die Frage des »Arbeiterbewusstseins« zum zentralen Themenstrang einer Soziologie der Nachkriegsära.[129] Welche Vorstellungen gesellschaftlicher Realität unter Industriearbeitern in den 1950er Jahren existierten, untersuchten die Autoren zwischen 1953 und 1954 im Rahmen einer Befragung von rund 600 Arbeitern eines

126 Weber, Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre, S. 190ff. Im Gegensatz zum Modell, das heißt zum Akt des Modellierens, mit dem der Idealtypus die pointierte Abstraktion teilt, geht es dem Idealtypus nach Weber stärker um die Analyse des historisch Einzigartigen.

127 Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«

128 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters. Die Untersuchung gilt bis heute als ein Meilenstein der industriesoziologischen Forschungen zum Arbeiterbewusstsein. Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 206.

129 Bei Niels Beckenbach etwa sind die drei zentralen Themenstränge der Industriesoziologie der Nachkriegsära: »Technik und Arbeit«, »betriebliche Herrschaft« und »Arbeiterbewusstsein«; Beckenbach, Industriesoziologie, S. 6.

kombinierten Hüttenwerks im Ruhrgebiet. Qualitativ und methodisch sorgfältig vorbereitet konzentrierten sich die Interviews angefangen vom Arbeitsvollzug, über technische Neuerungen und Fortschritt bis hin zu wirtschafts- und sozialpolitischen Problemen sowie Mitbestimmung im Unternehmen.

Was die soziologische Disziplin in den 1950er Jahren in diesen Untersuchungen über die Vorstellungen des damaligen (Industrie-) Arbeiters von Gesellschaft erfuhr, machte vor allem eine zunächst latente, mit Burkhart Lutz formuliert, aber langfristig »virulente Krise im Verhältnis der Industriearbeiter zum industriellen System der Bundesrepublik sichtbar«[130].

Bezweifelte die Autorengruppe vor Antritt ihrer Studie eher, dass die Entwicklung der Produktionstechnik noch immer die Tendenz zu einer Vereinheitlichung der Arbeiterschicksale habe, wie sie Marx beschrieben hatte, wurden sie doch von einer Beobachtung überrascht. In ihrer konkreten Arbeitspraxis legten die Industriearbeiter der untersuchten Hüttenwerke eine pragmatische, leistungsorientierte und so gar nicht revolutionäre Arbeitseinstellung an den Tag. Sobald es aber etwa um die allgemeine Bewertung des technischen Fortschritts ging, herrschte in ihrem Denken eine kollektive Vorstellung davon, dass es die Klasse der Arbeiter sei, die durch ihre Plackerei erst den Wohlstand der anderen ermögliche. Es ist eine imaginierte Dualität zwischen »denen da oben« und »uns hier unten«, die das Denken der Arbeiter der 1950er Jahre umtreibt und die Autoren am Ende zur These eines dichotomischen Gesellschaftsbildes leitet.[131] Mit ihm wird Gesellschaft im Modus eines dualen Klassenschemas mental geordnet, welches das Personal von Kapital und Arbeit einander unversöhnlich gegenüberstellt.

Weder sozialstrukturelle Variablen, wie das Alter der Befragten, ihr Beruf, ihre Lohngruppe oder auch ihre Konfessionszugehörigkeit, noch die Materialität der Arbeit boten für diese deutungslogische Differenz ausschlaggebende Erklärungsvariablen an. Dennoch tauchten in den Interviews nicht nur immer wieder dieselben Themen auf. Im Vergleich verschiedener Gesprächsprotokolle zeigte sich in den Vorstellungen eine Gleichförmigkeit der Wendungen bis

---

130 Lutz, »Konfliktpotential und sozialer Konsens«, S. 102.

131 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 237.

hin zu regelrechten Sprachhülsen,[132] die sich auch nicht auf den Fragenzuschnitt der Autoren zurückverfolgen ließen, sondern im eingesetzten Vokabular der Arbeiter selbst wurzelten.

Diese Gemeinplätze der Vorstellungswelt waren es, die die Autorengruppe am Ende zum Begriff der sozialen Topik führten. Bezeichnete Topik, der antiken Rhetorik entstammend, bereits bei Aristoteles »Gemeinplätze« der Rede, das heißt geteilte Wissensgehalte und mentale Bilder, mit denen der geschulte Rhetoriker auf den Veranstaltungen des Amphitheaters operierte, markierte den Ausgangspunkt der Überlegungen des Autorenkollektivs um Popitz aber vor allem die Arbeit Arnold Gehlens.[133] Mit seiner These des »Erfahrungsverlustes« in modernen Gesellschaften legt er den Grundstein, der Gesellschaftsbilder als Topoi zu komplexitätsreduzierenden Orientierungsmustern macht. In der wachsenden Diskrepanz zwischen dem konkreten Erfahrungs- und Handlungsraum und der steigenden Komplexität des »gesellschaftlichen Zusammenhanges«[134] sieht sich der Einzelne in der dilemmatischen Situation, dass »der Versuch des einzelnen, sich in eine Beziehung zu der Welt zu setzen, in der er lebt, […] sich niemals ausschließlich auf das Handgreiflich-Zugängliche beschränken [kann]. Es müssen Vorstellungen gebildet werden, die über die eigenen unmittelbaren Erfahrungen hinausgehen.«[135]

Topoi sind also ein Vorrat an typisiertem Wissen, das gerade im Angesicht einer Komplexitätszunahme erlaubt, die Orientierung zu behalten. Als Gewohnheiten des Fühlens, Denkens und Wollens, mit Gehlen gesagt, als »Modellformen des Gefühls, der Empfindung, des Ideellen und Gedanklichen«[136], besitzen sie für das Kognitive, Seelische und Voluntative eine analoge Funktion wie Institutionen für Handlungen. Sie reduzieren Komplexität: Wo Gewohnheiten wirksam sind, braucht keine neue Energie aufgewendet werden. Die Gesellschaftsbildkonzeption von Popitz u. a. steht in bewusster Anlehnung an diese Überlegungen. Die steigende Komplexität gesellschaftlicher Entwicklung braucht Gemeinplätze des Denkens, die Zusammenhänge ordnen.

---

132 Popitz u. a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 83 f.

133 Gehlen, Die Seele im technischen Zeitalter.

134 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 206.

135 Popitz u. a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 8.

136 Gehlen, Die Seele im technischen Zeitalter.

Unabhängig von der individuellen Meinung der Person, die eine Aussage traf,[137] waren diese Gemeinplätze an die jeweilige soziale Gruppe gebunden, der der Betreffende angehörte.[138] Oder in den Worten der Autoren: »Jede Topik, d.h. der Gesamtbestand verfügbarer Topoi, hat ihren sozialen Ort, an dem sie sich […] als sinnvoll erweist. In diesem Sinn reden wir von sozialer Topik. Es lassen sich für jede soziale Gruppe ganze Kataloge von Topoi aufstellen, die für diese Gruppe spezifisch sind.«[139]

Mit dieser Beobachtung macht die noch junge Gesellschaftsbildforschung eine Einsicht deutlich: Ohne eine sozialstrukturelle Analyse, die das Verhältnis von Sozialstruktur und Kultur zu bestimmen sucht, bleibt eine Soziologie sozialer Ungleichheit auf einem Auge blind.[140] Mit einem Augenmerk auf die statistischen Verteilungsungleichheiten an sich riskiert sie, die sozialen und kulturellen Beziehungsungleichheiten für sich aus dem Blick zu verlieren.[141] Die klassenanalytische Perspektive von Marx muss anders gesagt um die Dimension einer Kulturanalyse elastisch erweitert werden. Mit Gesellschaftsbildern kann es nicht nur um die Gewissheit einer sozialen Hierarchie gehen, es geht auch um die kulturelle Reproduktion von Denkweisen und Lebensmodellen.[142] An die Stelle einer gescheiter-

137 Stellten viele Arbeiter in der Bewertung der technischen Veränderungen am eigenen Arbeitsplatz fest, dass noch niemand durch technische Veränderungen seinen Arbeitsplatz verloren habe, antworteten dieselben Arbeiter auf die Frage »Wohin führt der technische Fortschritt, was meinen Sie – wie sieht die Welt in 50 Jahren aus?« mit Arbeitslosigkeit, Überproduktion und Krieg (Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 56).

138 Mit Überproduktions- und Kriegsthesen replizierten die Arbeiter verschiedene Theoriederivate bürgerlicher und marxistischer Zeitkritik. Siehe dazu etwa: Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 208.

139 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 83f.

140 Siehe etwa: Lepsius, Interessen, Ideen und Institutionen, S. 118; Soeffner, »Kulturmythos und kulturelle Realität(en)«, S. 167f.; Goldthorpe u.a., The Affluent Worker; Willis, Learning to Labour; Bourdieu, Die feinen Unterschiede.

141 Schwinn, Soziale Ungleichheit; Müller, »Lebenschancen und Lebensstile«, S. 200.

142 Vgl. Kühl, Arbeits- und Industriesoziologie, S. 125. Damit teilt die Gesellschaftsbildforschung ein zentrales Anliegen mit der klassischen deutschen Wissenssoziologie. In der Tradition von Autoren wie Karl Mannheim, Max Scheler, Theodor Geiger und Wilhelm Jerusalem wurde ihr die Aufklärung

ten Marx'schen Theorie gesellschaftlicher Klassen*totalität* tritt so eine Theorie der sozialen *Kausalität*, die neben der Wirksamkeit materieller Verteilung auch nach der Wirksamkeit symbolischer Distributionen fragt.[143]

Die Vorstellung von der symbolischen Steuerung des Handelns sowie der sozialen Prozesse durch gedankliche und moralische Modelle, die die Akteure zuvor in ihrer Biografie erworben haben und die sie in einem Kollektiv untereinander teilen, ist so alt wie die Soziologie selbst.[144] Dahinter steht eine an Émile Durkheim anschließende soziologische Perspektive der sozialen Repräsentation.[145] Der Mensch wird als soziales Wesen konstituiert, das in einem normativen Bezugsrahmen steht, der ihm Orientierung gibt.

---

der Beziehungen zwischen sozialem Sein und Bewusstsein zur Aufgabe. In der unmittelbaren Nachfolge von Wilhelm Diltheys Begründung der Geisteswissenschaften sucht sie nach der Logik der Zuordnung von »kulturellen Objektivationen«, mit denen Dilthey Weltanschauungen, Wertvorstellungen und Denkformen fasst, zu sozialen Strukturen (Dilthey, »Der Aufbau der geschichtlichen Welt in den Geisteswissenschaften«).

143 Etwa: Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 46; Hradil, Soziale Ungleichheit in Deutschland; Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel; Berger, »Was behauptet die Marxsche Klassentheorie«, S. 49; Erbslöh u.a., »Klassenstruktur und Klassenbewusstsein in der Bundesrepublik Deutschland«.

144 Auch wenn im Folgenden Durkheim als zentraler Autor verfolgt wird (Esser, Soziologie, S. 2), wurde gerade in der Ungleichheitsforschung Weber in dieser Frage oft als Gegenpol zur marxistischen Überzeugung einer klassenförmigen, eindimensionalen Form sozialer Ungleichheit aufgebaut (Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 47; Grusky [Hg.], Social Stratification, S. 17f.). Seine »verstehende« Soziologie sieht die Kultur als einen Grundzug eines jeden sozialen Prozesses an, da jeder soziale Prozess mit »Sinn« versehen ist und Handeln ebenso wie die sozialen Prozesse nur dann erklärt sind, wenn dieser Sinn rekonstruiert ist. Kultur ist für ihn der Schlüssel zum Sinn, den die Akteure mit ihrem Tun verbinden. Eine kulturell definierte Situation ist für Weber »ein vom Standpunkt des *Menschen* aus mit Sinn und Bedeutung bedachter endlicher Ausschnitt aus der sinnlosen Unendlichkeit des Weltgeschehens« (Weber, »Die ›Objektivität‹ sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis«, S. 180; Hervorhebung im Original). Damit ist jedes »verstehende« Erklären des Handelns von Akteuren an die Untersuchung der »kulturellen Systeme« gebunden, die die Akteure als gedankliche Modelle miteinander teilen (Esser, Soziologie, S. 3f.).

145 Durkheim, Soziologie und Philosophie, S. 50f.

Hatte Marx die Konflikthaftigkeit des Gesellschaftsbildes ins Zentrum seiner Überlegungen gestellt, steht Durkheims Begriff der »répresentation collective«[146] in einem dezidiert französischen Diskussionszusammenhang. Er steht in der Konjunktur einer Sozialgeschichte des Strukturfunktionalismus, die sich für die Organisationsfähigkeit des Sozialen interessiert.[147] Im Interesse dieser Perspektive wird die Unterscheidung zwischen gesellschaftlichem Sein und Bewusstsein nicht länger in den Kategorien einer ökonomisch gefärbten materiellen Basis und eines politisch konnotierten Überbaus gedacht. Das an seine Stelle tretende Begriffspaar von Struktur und Kultur übersetzt gesellschaftliches Sein und Bewusstsein vielmehr in das Verhältnis von Regelmäßigkeit und Regel. Mit dieser begrifflichen Veränderung sind Gesellschaftsbilder nicht nur ein kognitives Ordnungsmodell. Sie werden zusätzlich in der Funktion eines moralischen Kompasses interessant.[148]

Einerseits leisten sie eine psychologisch-kognitive Orientierung.[149] Als eine Art Filter strukturieren sie das individuelle Denken, leiten Gefühle und Empfindungen[150] und schaffen in der Gewissheit über den eigenen Standort auch den »Horizont, vor dem die Dinge feste Bedeutung annehmen«.[151] Mit diesem Horizont wird manche »Lebensmöglichkeit« als gut oder sinnvoll, andere als schlecht oder irrelevant bestimmt.

---

146 Knoblauch, Wissenssoziologie, S. 71.

147 Pohlig, »Projekt A3«. Chartier ist ein wichtiger Stichwortgeber für einen Repräsentationsbegriff, der sozialwissenschaftliche (Durkheim, Bourdieu) mit diskurstheoretischen (Foucault) Überlegungen verbindet.

148 Für Durkheim ist Soziologie eine »Wissenschaft von der Moral«.

149 Inzwischen lässt sich eine deutliche Konvergenz zwischen dem Begriff der Kultur in der neueren Kulturanthropologie und dem Konzept des gedanklichen Modells in der neueren kognitiven (Sozial-)Psychologie beobachten. Siehe etwa: Esser, Soziologie, S. 7. Kultur ist dann »[…] an extensive and heterogeneous collection of ›models‹, models that exist both as public artifacts, in the ›world‹ and as cognitive constructs, in the mind' of members of a community«, Shore, Culture in Mind, S. 44.

150 An ihnen werden die eigene Position, Einstellungen ebenso wie Verhalten orientiert. Kleining, »Über soziale Images«, S. 150; Moore/Kleining, »Das Bild der sozialen Wirklichkeit«, S. 355f.; Sachweh, Deutungsmuster sozialer Ungleichheit, S. 77; Knoblauch, Wissenssoziologie, S. 75.

151 Taylor, Quellen des Selbst, S. 56.

Andererseits hat die innere Repräsentanz von Gesellschaft eine sozial-integrative Funktion. Als normative Ordnungsvorstellungen regelt sie das soziale Miteinander. Mit dieser Überlegung wird Durkheim zum Vordenker einer ganzen Forschungstradition der Sozial- und Kulturwissenschaften, die in allen Gesellschaften die Existenz kollektiver Repräsentationen annimmt, die in Symbolen und Praktiken das Denken und Handeln in vielen Lebensbereichen nachhaltig beeinflussen. Als »ein System von Werten, Ideen und Handlungsweisen« schafft die innere Repräsentanz nach Serge Moscovici nicht nur eine Ordnung, »die Individuen in die Lage versetzt, sich in ihrer materiellen und sozialen Welt zu orientieren und sie zu meistern«. Sie ermöglicht Kommunikation unter den Mitgliedern einer Gesellschaft, indem sie ihnen »einen Kode für sozialen Austausch und einen Kode zur Benennung und zur eindeutigen Klassifikation der verschiedenen Aspekte ihrer Welt und ihrer individuellen Geschichte und der ihrer Gruppe liefert«.[152] Die Repräsentationen werden damit selbst zu »gesellschaftlichen Institutionen«[153], die einmal etabliert, wie die Wirkungsgeschichte des dichotomischen Gesellschaftsbildes zeigt, von einiger Dauer sein können.

Die überraschende Wirkung der imaginierten Dichotomie lag letzten Endes schließlich nicht allein in ihrer konzeptionellen Anreicherung einer Suche nach Gesellschaftsbildern. Sie bestand gerade auch in dem gegenwartsdiagnostisch relevanten Tatbestand, dass mit ihr eine wichtige Kontextualisierung etwaiger Aufstiegshypothesen vollzogen wurde, die im Zuge der Verbesserungen der materiellen Lage der Arbeiter formuliert worden waren.[154] So hatte doch Theodor Geigers These einer »Pluralität der Schichtungen« nach Michael Vester bereits 1949 eine entwarnende Antwort auf das Marx'sche Idiom der Proletarisierung geliefert.[155] Hatte Marx noch die materielle Verelendung der Arbeiter, Phänomene der Entfremdung und

152 Moscovici, »Foreword«, S. XVII.

153 Chartier, »Kulturgeschichte zwischen Repräsentationen und Praktiken«, S. 13.

154 Die Untersuchung von Popitz u.a. ist vor allem vor dem Hintergrund der Nivellierungsthese Schelskys diskutiert worden. Sie ist die Ernüchterung der Prognosen Schelskys zur nivellierten Mittelstandsgesellschaft: Schelsky, »Die Bedeutung des Schichtungsbegriffs für die Analyse der gegenwärtigen deutschen Gesellschaft«.

155 Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«; Geiger, Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel.

letzten Endes, als Reaktion auf diese Prozesse, den Wandel der Arbeiter von einer Klasse an sich zu einer Klasse für sich prognostiziert, war die bundesrepublikanische Nachkriegszeit von einer anderen Entwicklung gekennzeichnet, die mit Geiger vor allem in der nachständischen Stabilisierung der selbstständigen Mittelschichten, der Institutionalisierung des Klassengegensatzes sowie in der Konsequenz in der Entproletarisierung des Arbeitnehmerlagers als zentrales Phänomen bundesrepublikanischer Sozialstruktur bestand.[156]

Vor diesem Hintergrund wird die These vom dichotomischen Gesellschaftsbild zur wegweisenden Korrektur, an der sich die soziologischen Gesellschaftsbildanalysen der frühen Nachkriegszeit von nun an abzuarbeiten beginnen.[157]

Diese Korrekturfunktion war umso stärker, als die Dichotomiediagnose nicht auf die Beobachtungen von Popitz u.a. beschränkt blieb. Die imaginierte Dualität wird transnational zum weitreichenden Charakteristikum. Auch wenn die Autoren rund um Popitz ihr Sample nicht nach Kriterien statistischer Repräsentativität ausgewählt hatten, brachten sie mit ihrer Dichotomiethese Anschauungen ans Licht, die weite Teile der Arbeiterschaft dieser Zeit mehr oder weniger zu teilen schienen. In seinem Text »Dichotomie und Hierarchie« kristallisiert Dahrendorf unter Rückgriff auf vier Studien derselben Zeit heraus,[158] dass das dichotomische Gesellschaftsbild zu dieser Zeit transnational ein fundamentales Modell der Konzeptualisierung von Gesellschaft einer arbeiterlich geprägten Unterschicht darstellt: Während Richard Hoggart den mentalen Dualismus funktionierend nach dem Prinzip eines »Ihr da oben« und »Wir hier unten« für die englische Arbeiterschaft erhärtet,[159] liefern Ri-

156 Geiger, Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel, S. 95; Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«, S. 166.

157 Siehe etwa: Dahrendorf, »Dichotomie und Hierarchie«; Altvater/Huisken (Hg.), Materialien zur politischen Ökonomie des Ausbildungssektors, S. 59.

158 Neben Popitz u.a. (Deutschland) nimmt Dahrendorf auf Richard Centers (USA), Alfred Willener (franz. Schweiz) und Richard Hoggart (England) Bezug. Dahrendorf, »Dichotomie und Hierarchie«, S. 167. Auch Frank Deppe zeigt Anfang der 1970er, dass die Ansichten der Arbeiterschaft in weiten Teilen westeuropäischer Gesellschaften in der Anschauung eines dichotomischen Gesellschaftsbildes konvergieren (Deppe, Das Bewusstsein der Arbeiter, S. 77).

159 Hoggarts Werk gehört zu den Meilensteinen der englischen Cultural Studies. Mit unzähligen Beispielen aus dem Leben englischer Arbeiter und ihrer Fami-

chard Centers Überlegungen fast zur selben Zeit für die damalige USA einen deutlichen Zusammenhang zwischen Klassensituation und sozialer Identifikation.[160] Damit gelangt die Dichotomiethese auch transatlantisch zu Geltung, während Alfred Willener diese im europäischen Kontext aus Blickrichtung der französischen Schweiz bestätigt.[161]

Die gegenwartsdiagnostische Durchschlagskraft kann noch Jahrzehnte später Geltung beanspruchen, als Horst Kern und Michael Schumann die Traditionslinie in kritischer Auseinandersetzung fortführen.[162] Unter den Paradigmen der Polarisierung und später der reinen Aufwertung der Erwerbsarbeit haben die Autoren nicht nur differenzierte Auseinandersetzungen mit den ungleichheitstheoretischen Implikationen betrieblicher Rationalisierungsprozesse in einer sich wandelnden Arbeitswelt geliefert.[163] Mit ihrer Untersuchung »Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein« hat das Autorenpaar auch eine umfassende Studie zur Erforschung des gesellschaftlichen Bewusstseins der Arbeiter vorgelegt.[164] Es ist weniger die empirische Vorgehensweise als vor allem die Bewusstseinstheorie, die die Untersuchung von Kern und Schumann in die unmittelbare Tradition der Gesellschaftsbildstudie von Popitz u. a. stellt: Sie fragen sich, »ob und in welcher Form die Arbeiterschaft noch über ein klassenspezifisches Gesellschaftsbild verfügt, ein in sich stimmiges Ordnungsschema also, das von den Arbeitern bei der Aufnahme, Interpretation und Bewertung […] gesellschaftlicher Sachverhalte […] als Orientierungshilfe herangezogen wird«.[165]

Ihre Forschungsunternehmung besteht vor allem in der Überprüfung, inwieweit sich das Hauptergebnis der Untersuchung von Popitz u. a. – die These von einem einheitlichen dichotomischen Gesell-

---

lien in den 1950er Jahren liefert Hoggart nicht nur ein Bild der mündlichen Kultur der englischen Arbeiterschaft, er erhärtet auch die These von einem starken kollektiven Ethos (Hoggart, The Uses of Literacy).

160 Centers, The Psychology of Social Class.

161 Willener, Images de la société et classes sociales, S. 208.

162 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein; Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?

163 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein; Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?

164 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein.

165 Ebenda, S. 36.

schaftsbild der Arbeiter – auch in der zweiten Hälfte der 1960er Jahre noch für die industrielle Arbeit bestätigen ließe. Schließlich basieren deren Schlüsse auf Daten, deren Erhebung zu der Zeit bereits 15 Jahre zurückliegt.[166] Wenn auch »die objektive Stellung der Arbeiter im Produktionsprozeß«[167] nach Kern und Schumann seither keine grundsätzliche Veränderung erfahren habe, so unterliege die industrielle Arbeit doch spürbaren Veränderungen, die Konsequenzen für das Gesellschaftsbild der Arbeiter nach sich ziehen könnten.[168] Mit 981 Arbeitern aus 9 Unternehmen, die insgesamt zu den 8 Industriezweigen gehörten, in denen besonders starke technische Veränderungen zu beobachten waren,[169] machen sie sich ans Werk. Ihre These ist, dass der technische Wandel im Produktionsbereich weniger eine Nivellierung denn eine Differenzierung hervorgebracht hat, die sich im Bewusstsein der Industriearbeiter bemerkbar macht.[170] Das ausschlaggebende Kriterium dieser Differenzierung sehen sie in der Qualifikation, genauer in der über Qualifikation gesteuerten Rationalisierungsfähigkeit »zwischen dem klassischen Typ repetitiver Teilarbeiter einerseits und nichtrepetitiven, qualifizierten und partiell autonomen Tätigkeiten andererseits«.[171]

---

166 Außerdem beschränkten sich ihre Überlegungen auf die für die Arbeiterbewegung traditionsreiche Hüttenindustrie des Ruhrgebiets (Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 39).

167 Ebenda.

168 Ebenda.

169 Zum anderen deckten die Unternehmen die wichtigsten Grundtypen industrieller Produktionsprozesse ab. Befragt wurden nur Arbeiter, die von den technischen Neuerungen betroffen waren. Das heißt, die Ergebnisse betreffen eine Teilgruppe, nicht die gesamte Industriearbeiterschaft.

170 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 23ff. Gleichwohl dem Lohnarbeitsverhältnis nach wie vor zentrale Bedeutung für die Produktionsbedingungen der Industriearbeiter zukomme, ließen sich hierin nicht »die einzig relevanten, die Gesamtsituation der Arbeiter ebenso wie ihr Bewusstsein ausschließlich und fundamental determinierenden Faktoren« finden (Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 25).

171 Ebenda. Damit stehen Qualifikation und technische Veränderungen im Mittelpunkt. Schon die Studie von Popitz u.a. hatte gezeigt, dass die Ansichten der Arbeiter über die Rolle des technischen Fortschritts als Bedingung des Produktionsprozesses einen wichtigen Teilbereich ihres Gesellschaftsbewusstseins ausmachten.

Die Ergebnisse ihrer Untersuchung ließen sie recht behalten. Während die Arbeiter in eher privilegierten Arbeitssituationen tendenziell einer optimistischen Haltung zuneigten, tendierten die Beschäftigten in den stark restriktiven Arbeitsverhältnissen zu Pessimismus.[172] Sich von den Ansichten zur Entwicklung der Industriearbeit bis hin zur Einschätzung der gesellschaftlichen Lage der Arbeiterschaft ziehend, besiegelte diese Differenz für Kern und Schumann die Widersprüchlichkeit selbst zum wichtigsten gemeinsamen Merkmal der arbeiterlichen Vorstellungen.

Dennoch galt der Zerfall kollektiven Denkens in einem Punkt nicht: In der Vorstellung, dass der technische Wandel sie als Lohnabhängige der Ersetzbarkeit preisgibt, kann auch bei ihnen das dichotomische Gesellschaftsbild Geltung beanspruchen. In der Gewissheit eines gesellschaftlichen Antagonismus schürt es Misstrauen gegenüber den Motiven der Herrschenden.[173] Nicht nur gehören die Furcht vor Arbeitslosigkeit und fehlende Aufstiegsperspektiven trotz damaliger Vollbeschäftigung zu den Grundfesten des Arbeiterbewusstseins, sie sorgen dafür, dass das dichotomische Gesellschaftsbild bis in die späten 1960er Jahre seine diagnostische Aussagekraft behält.[174]

---

172 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 256. Ihrem Forschungsprogramm folgend bemaß sich die Privilegierung einer Arbeitssituation an ihrem jeweiligen Qualifikationserfordernis. Als privilegiert gelten damit im Vergleich etwa die qualifizierte Automationsarbeit und die Messwartentätigkeit, vergleichsweise stark restriktive Arbeitsverhältnisse haben nach Kern und Schumann dagegen repetitive Teilarbeiten und Automatenkontrolle.

173 Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 275, S. 276. Die Arbeiter teilen die ambivalente Erwartung, dass die Technik einerseits überwiegend positive Auswirkungen für die »Zukunft der Arbeit« bringe, andererseits aber auch überwiegend negative Auswirkungen mit Blick auf eine erwartete Arbeitsplatzunsicherheit. Was über alle Teilgruppen der gegenwärtigen Arbeitssituation hinweg alle untersuchten Industriearbeiter teilen, ist die Einschätzung der Gefahr der Arbeitslosigkeit (ebenda, S. 266, S. 188–191). Sie rührt gerade aus der Kombination der positiven Einschätzung der Arbeitserleichterung durch Technikeinsatz mit der damit verbundenen Erwartung von technisch basierter Arbeitseinsparung.

174 Lutz zeichnet im transnationalen Verweis auf französische und italienische Studien ein Bild der Übertragbarkeit: Lutz, »Technischer Fortschritt und Gesellschaft«.

Aus unüberbrückbarer Dichotomie wird Hierarchie

Sein deutungslogisches Gegenstück findet das dichotomische Gesellschaftsbild im Gesellschaftsbild der Angestellten. In dem Heraufkommen der Beamten und Angestellten verändern sich nicht nur die sozialen Positionen im Erwerbssystem.[175] Über eine objektive Differenzierung hinaus liegt im Angestellten auch eine »subjektive Schichtgrenze« begründet.[176] Gemeint ist die sogenannte Angestelltenmentalität. Gerade im deutschen Kontext war der aus dem Privatbeamten entstandene Angestellte ein Sozialtyp eigener Art. In der über Berufsverbände organisierten Sozialversicherung und der Installation eines technisch-gewerblichen und kaufmännischen Ausbildungssystems suchte er den eigenen Status zu sichern.[177]

War das dichotomische Gesellschaftsbild das gedankliche Modell einer arbeiterlichen Unterschicht, macht der Angestellte aus unüberbrückbarer Dichotomie eher eine Stufenleiter der Hierarchie und stellt unter einer konflikttheoretischen Perspektive dem dichotomischen Gesellschaftbild einen zweiten fundamentalen Typus zur Seite.[178] Den Antagonismen einer dichotomischen Klasse, die Konflikt, Uneinigkeit und Zwang heraufbeschwört, tritt eher die Kontinuität eines hierarchischen Systems der Schichtung gegenüber. »In der so gedachten Gesellschaft mögen Probleme und Schwierigkeiten auftauchen, tiefe Brüche und Gegensätze aber gibt es hier nicht«, am Ende steht dem »Ausdruck der Unzufriedenheit und dem Wunsch nach einem Wandel des Status quo« die »Ideologie der Zufrieden-

---

175 Sie trennen die Angestellten durch ihre krisenfeste Stellung und Qualifizierung alsbald von den »jederzeit Auswechselbaren« und lassen sie im Aufstieg einer »neuen Mitte« das Gesicht der modernen Gesellschaft prägen. Sie »befinden sich nicht in proletarischer Klassenlage, sondern bilden eine Art besonderer Mittelschicht neben den kleineren, gewerblichen Selbstständigen. Man bezeichnet dann die besitzende Mittelschicht als ›den alten‹, die Lohnempfänger mit höherer Leistungsqualifikation als ›den neuen Mittelstand‹.« Geiger, Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel, S. 75 f., S. 87; Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 219.

176 Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«, S. 168.

177 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 220; Kocka, Die Angestellten in der deutschen Geschichte 1850–1980.

178 Dahrendorf, »Dichotomie und Hierarchie«, S. 167.

heit und Beharrung« gegenüber.[179] Im Vergleich zum Arbeiter verortet sich der Angestellte sozialstrukturell im »Mittelstand«, denkt stärker individualistisch und orientiert sich mehr am persönlichen Aufstieg in der individuellen Karriere statt an kollektiver Interessenvertretung.[180] Soweit er überhaupt zu organisierter Interessenvertretung bereit ist, tauscht er die kollektive Einhegung der (Industrie-)Gewerkschaften gegen die individuelle Assoziation eigener Berufsverbände.[181]

Die hier skizzierte Angestelltenmentalität ist dabei insoweit besonderer Beachtung wert, als sie sich zwar an den veränderten Erwerbspositionen orientierte, sich jedoch weit über sie hinaus in ihrer Geltung hartnäckig zeigte. Im Zuge voranschreitender Industrialisierung wurde neben kaufmännischen Funktionen und administrativen Operationen auch die Arbeitsvorbereitung zunehmend büroförmig organisiert. Neben den Fabrikbeamten traten Techniker, Handlungs- und Bürogehilfen und setzten die Bezeichnung der Angestellten durch.[182] Auch wenn sich ihre Arbeitsbedingungen zunehmend von denen der Beamten trennten und sich die soziale Lage der Angestellten mit Blick auf ökonomisches Auskommen, Beschäftigungssicherheit und die Betroffenheit von Arbeitslosigkeit mehr und mehr der Lage der Arbeiter annäherte, grenzten jene sich doch, standes- und sozialpolitisch unerschütterlich am Ideal des Staatsbeamten orientiert, gegen diese ab. Sie suchten ihr »mittelständisches Profil« zu stützen, indem sie in der Freizeit das eigene Ego mit »demonstrativem Konsum« fütterten.[183] Hans Speier und Siegfried Kracauer[184] bringen die Ironie der wachsenden Kluft zwischen der faktischen ökonomischen Degradierung Ende der 1920er und dem weiter hochgehaltenen bürgerlichen und ständischen Distinktionsbedürfnis der Angestellten pointiert zu Papier. Diese Kluft gilt besonders für die deutsche Situation. Auch in den USA hatte sich die

179 Ebenda, S. 168.

180 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 220.

181 Ebenda.

182 Kocka, Die Angestellten in der deutschen Geschichte 1850–1980, S. 90f.

183 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 222; Lederer, »Die Angestellten im Wilhelminischen Reich«, S. 60.

184 Speier, Die Angestellten vor dem Nationalsozialismus; Kracauer, Die Angestellten.

berühmte Kragenlinie zwischen »blue collar« und »white collar« gezogen. Die Unterscheidung war aber verstärkt ethnisch und nicht ständisch geprägt und daher nicht von gleicher Exklusivität und alle Lebensbereiche umfassender Charakteristik gekennzeichnet.[185]

Erst im Laufe der 1960er Jahre beginnt sich die Betonung der sozialen Distanz zu den Arbeitern zu verringern.[186] Zwar bleibt den Angestellten eigen, dass sie statt materialistischen Arbeitsorientierungen eher ein inhaltliches Interesse an ihrer Erwerbstätigkeit favorisieren. Sie begreifen Zukunft als Optionsraum individualistischer Aufstiegsorientierung und unterhalten zu kollektiver Interessenvertretung ein distanziertes Verhältnis.[187] Dennoch kann weder die Hierarchievorstellung ein brauchbares analytisches Schema zur Erklärung des Angestelltenbewusstseins bieten, noch gibt es zu dieser Zeit überhaupt noch ein spezifisches Angestelltenbewusstsein.[188] Vielmehr beginnt die Unterscheidungslinie zwischen dichotomischem Gesellschaftsbild des Arbeiters und hierarchischem Gesellschaftsbild des Angestellten zunehmend an Boden zu verlieren.

Koordination oder vom Arbeitnehmer in der Sphäre institutioneller Einhegung

In den späteren industriesoziologischen Untersuchungen des Arbeiterbewusstseins der Nachkriegszeit wird eine Tendenz sichtbar. Das Bewusstsein einer gesellschaftlichen Dichotomie hat nicht nur beim Angestellten keinen mentalen Platz mehr, es nimmt auch im Bewusstsein des Arbeiters ab, während Aufstiegs- und Leistungsorientierung dagegen zunehmen. An die Stelle einer als schicksalhaft empfundenen Zweiteilung auf einer Achse von »oben« und »unten«

---

185 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 224.

186 Bahrdt, Industriebürokratie; Pirker, Bürotechnik; Jaeggi/Wiedemann, Der Angestellte in der Industriegesellschaft; Braun/Fuhrmann, Angestelltenmentalität; Kadritzke, Angestellte; Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 226ff.

187 Braun/Fuhrmann, Angestelltenmentalität, S. 292; Braun, »Das Gesellschaftsbild der Angestellten«, S. 493.

188 Braun/Fuhrmann, Angestelltenmentalität, S. 454; Berger/Offe, »Das Rationalisierungsdilemma der Angestelltenarbeit«, S. 271. Eine These, die im Übrigen Bahrdt früh vertreten hat, wenn er von der »merkmalslosen Bürgerlichkeit« als Charakteristikum des Angestellten spricht. Bahrdt, Industriebürokratie.

treten individualisierte und lebensgeschichtlich verankerte »Arbeitsorientierungen«. Während die individualistische Ausrichtung des Angestellten vornehmlich auf den Karrierismus persönlichen Aufstiegs setzt, beginnt der »affluent worker« sich auf eigene Weise auf das eigene Fortkommen zu konzentrieren.

Einer der entscheidenden Stichwortgeber dieser Aufstiegsorientierung ist die Instrumentalismusthese bei John H. Goldthorpe und David Lockwood.[189] Der von ihnen beschriebene Wohlstandsarbeiter zeigt nur eine geringe Neigung, sich mit dem sozialen Leben seines Betriebes zu identifizieren oder eine innere Beziehung zu seiner Arbeit zu unterhalten. Stattdessen ist seine Arbeitsorientierung instrumentell. Arbeit ist in erster Linie Mittel zur Verwirklichung privater Zwecke und Konsumwünsche. Im Interesse an einer kontinuierlichen Verbesserung seiner materiellen und sozialen Lage betrachtet er die zunehmende Mechanisierung der Industriearbeit aus einem Blickwinkel der Nüchternheit, die sich für ökonomischen Gewinn auch durchaus mit monotonen Tätigkeiten arrangiert.

Hat der »affluent worker« in den Untersuchungen von Goldthorpe und Lockwood einst als Porträt der Arbeiterschaft einer englischen Gesellschaft der 1960er Jahre begonnen, hat er in der soziologischen Disziplin seither weit über englische Landesgrenzen hinaus große diagnostische Resonanz erfahren.[190] Mit ihm wird nicht nur die institutionelle Einhegung des Klassenkonflikts sichtbar,[191] es kommt auch die Wohlstandsgesellschaft im Massenkonsum auf. Henry Ford bringt die Fließbandproduktion, deren Produktivitätssteigerung die Industrie nicht nur fit für die Schaffung eines Massenmarktes macht, sondern die Löhne der Arbeiter im gleichen Atemzug so weit steigen lässt, dass diese sich auch jene Massenprodukte kaufen konnten, die sie produzierten.[192] Indem der materielle

---

189 Goldthorpe u.a., The Affluent Worker.

190 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 211; Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, S. 138.

191 Die »Institutionalisierung des Klassenantagonismus«, wie Geiger sagen würde (Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel, S. 184), oder mit Mills gesprochen: »Government management of the class structure« (White Collar, S. 298f.).

192 Brock (Hg.), Subjektivität im gesellschaftlichen Wandel; Mooser, »Auflösung der proletarischen Milieus«, S. 286.

Dispositionsspielraum durch Lohnsteigerungen so ausgeweitet wird, dass sich wenig abwechslungsreiche, harte körperliche Arbeit durch Konsum entschädigen lässt, entsteht in der Zufriedenheit des Instrumentalismus eine »Abkühlung« des proletarischen Klassenbewusstseins.[193]

Schienen die Nivellierungsthesen in den 1950ern noch verfrüht, so erhält die Stoßrichtung von Geigers Argument mit der Entstehung des Massenkonsums nun breite empirische Tragkraft.[194] Die zuvor noch stark unterscheidbaren klassenspezifischen Ansprüche an das Familienleben, die Berufs- und Ausbildungswünsche der Kinder, die Wohn-, Verbrauchs- und Unterhaltungsformen, ja die kulturellen, politischen und wirtschaftlichen Reaktionen beginnen sich im »Schmelztiegel« zunehmend zu nivellieren.

Dazu kommt, dass die Entstehung des Konsums nicht die einzige nivellierende Dimension bleibt. Die zweite maßgebliche Veränderung liegt in einer hinzukommenden Bildungsexpansion. Während der Materialismus einer instrumentellen Arbeitsorientierung beim Wohlstandsarbeiter noch den Abstand zu den eher karrieristisch orientierten Angestellten aufrechterhält, beginnt sich auch diese Distanz zunehmend zu verringern. Stichwort ist die »Re-Professionalisierung der Produktionsarbeit«, die Kern und Schumann beobachten.[195] Auch wenn sich ihre These am Ende nur für eine kleine Gruppe von »Rationalisierungsgewinnern« erhärten ließ,[196] bestimmte das Stichwort der Re-Professionalisierung die Diskussion weiter.

Die steigende Qualifikation nimmt nicht nur jedem orthodoxen Marxismus seinen Schneid, sie beginnt Arbeiter und Angestellte in der gemeinsamen Kategorie des »Arbeitnehmers« zu versöhnen.[197] Für ihn ist Berufsarbeit zunehmend mit der Erwartung verbunden, sich selbst als Person einzubringen, Neues zu erlernen, sich weiterzubilden und ein Gefühl der Kompetenz und Unabhängigkeit zu entwickeln, wie etwa Martin Baethge auf Basis einer Untersuchung von jugendlichen Arbeitern und Angestellten beschreibt.[198] Kurz:

193 Mooser, »Auflösung der proletarischen Milieus«.
194 Geiger, Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel, S. 133 f., S. 176.
195 Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?, S. 322–332.
196 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 216.
197 Vester, »Was wurde aus dem Proletariat?«, S. 168.
198 Baethge, »Arbeit, Vergesellschaftung, Identität«, S. 10.

Es entsteht eine weitreichende Diskussion um die »normative Subjektivierung der Arbeit«. Mit ihr gewinne für immer größere Gruppen von jüngeren Arbeitnehmern »die Berufsrolle eine integrale Funktion für die persönliche Identitätskonstruktion wie für deren Stabilisierung«.[199] Trotz vereinzelter Kritik fand die These breite Resonanz[200] und lässt bis zur Figur des »self-developer« von Michael Maccoby die traditionellen Differenzen in der Mentalität von Arbeitern und Angestellten bis heute verwischen.[201]

Assoziation oder vom Bürger in der Sphäre des normativen Individualismus

Initiiert die Figur des Arbeitnehmers bereits die Reduktion deutungslogischer Differenzen, entsteht spätestens mit den 1980ern ein fundamentaler Perspektivwechsel, der die Einflussrichtungen von Berufspositionen überhaupt infrage stellt. Erschienen Helmut Schelsky mit seiner These einer »nivellierten Mittelstandsgesellschaft« und Siegfried Landshut mit seinem Ausruf einer »klassenlosen Einheitsgesellschaft« in den 1950er Jahren noch als die unglücklichen Boten,[202] deren zu frühe Prognosen sie – einem bekannten Sinnspruch gemäß[203] – genauso unpünktlich machten wie ein zu spätes Eintreffen. So erhielten ihre Thesen seit den 1970ern neue Nahrung.

Sie zeigten an, dass sich in der Gesellschaft andere Schichtungslinien ausbildeten, die an die Stelle der einenden Kraft der Produktionsverhältnisse traten.[204] Konnten Klassen-, Schichtungs- und Mobilitätsforschung lange Zeit als der Königsweg der Sozialstrukturanalyse gelten, die ein differenziertes Lagerungs-, System- und

---

199 Ebenda.

200 Siehe dazu etwa: Beckenbach/Treeck (Hg.), Umbrüche gesellschaftlicher Arbeit.

201 Maccoby, Why Work?

202 Schelsky, »Die Bedeutung des Schichtungsbegriffs für die Analyse der gegenwärtigen deutschen Gesellschaft«; Landshut, »Bestimmt die Klassenzugehörigkeit unser gesellschaftliches Dasein?«

203 »Wer zu früh kommt, ist auch unpünktlich.«

204 Kühl, Arbeits- und Industriesoziologie, S. 117.

eben auch Mentalitätsbild einer Gesellschaft entwarfen,[205] so verliert deren Dominanz seit den 1970ern an Gewicht. Nicht nur sieht Daniel Bell in den kulturellen Widersprüchen des Kapitalismus vor allem eine wachsende Trennung zwischen Sozialstruktur und Kultur heraufziehen,[206] sondern in der Auflösung des Paradigmas strukturierter Ungleichheit[207] wird auch ein Minimalkonsens soziologischer Überlegung überhaupt infrage gestellt.

An die Stelle der Vorstellung eines sozialstrukturell gebundenen Gesellschaftsbildes tritt der Entwurf einer atomisierten Gesellschaft, für deren Mitglieder Schichtunterschiede keine Rolle mehr spielen. Der prominente Ort, auf den die Suche nach dem Ursprung des Erfolgs dieses Entwurfs zutreibt, liegt in einer Diagnose Ulrich Becks.[208] Schon zu Beginn der 1980er Jahre stellt er fest, dass »die alltägliche Wahrnehmbarkeit und Wirksamkeit sozialer Klassen und Schichten in der Bundesrepublik Deutschland zunehmend verblasse«.[209] In der Herauslösung aus traditionellen Milieus der Zugehörigkeit entsteht das, was er mit dem Stichwort der Individualisierung belegt.[210] Sie setzt die Menschen nicht nur aus überlieferten Gemeinschaften wie Familie, Nachbarschaft und Sozialverband frei, sondern auch aus den traditionellen Sozialformen der Industriegesellschaft in Form von Klasse und Schicht.[211]

Motor für diese Individualisierung ist einerseits der viel zitierte Fahrstuhleffekt,[212] der alle Beteiligten auf höhere (Einkommens-) Positionen transportiert. Was Beck daran vor allem interessiert, ist

---

205 Schluchter, Die Entwicklung des okzidentalen Rationalismus, S. 48ff; Geiger, Die soziale Schichtung des deutschen Volkes, S. 16ff.

206 Beide seien von einem je anderen Axialprinzip beherrscht. Während die Sozialstruktur in funktionaler Rationalität und Effizienz wurzele, basiere die Kultur auf der antinomischen Rechtfertigung individueller Selbstverwirklichung. Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft, S. 352f.

207 Müller, Sozialstruktur und Lebensstile, S. 11.

208 Beck, Risikogesellschaft; Beck, »Jenseits von Stand und Klasse?«

209 Beck, Risikogesellschaft, S. 206.

210 Der Begriff der Individualisierung hat seine Wurzeln weitaus vor Beck in den Anfängen soziologischer Überlegung, zentral etwa bei Georg Simmel. Für die Überlegungen zu einem atomistischen Gesellschaftsbild wird aber tatsächlich Ulrich Becks Fassung dieser These zum relevanten Bezugspunkt.

211 Beck, »Jenseits von Stand und Klasse?«, S. 35.

212 Beck, Risikogesellschaft, S. 122.

die mit ihm sichtbar werdende Diskrepanz, in der die fortwährende faktische Kontinuität der Ungleichheitsverteilungen ihrer schwindenden Bedeutung gegenübersteht. Denn der Fahrstuhl beendet keineswegs Ungleichverteilungen, ganz im Gegenteil erhält er das Verhältnis der Positionen im stratifikatorischen Gefüge der Gesellschaft aufrecht. Der Fahrstuhl transportiert aber alle auf eine höhere Position. Das heißt, wer bislang untere Positionen besetzt hat, wird dies in der Tendenz auch weiterhin tun. Dennoch wird nach Beck die Härte der Konfliktlinien einer Klassengesellschaft subjektiv entstrukturiert, weil mit dem Wachstum von Einkommen und Vermögen eine Verbesserung des Lebenshaltungsniveaus aller einhergeht.[213] Man könnte den Gedanken auch so reformulieren: Auch wenn letzten Endes die gesamte Gesellschaft eine Etage höher gefahren ist, könne sich doch der Einzelne nicht der Tatsache erwehren, den Niveauanstieg auch als individuellen Aufstieg zu verbuchen, der den herkömmlichen Hierarchiemodellen sozialer Klassen und Schichten ihre Plausibilität ausschlägt.

Andererseits liegt neben der materiellen Dimension des Fahrstuhleffekts die zweite entscheidende Hintergrundannahme zur Individualisierungsthese in einem Ausbau des institutionellen Sozialstaatsgefüges. Mit Robert Castel lässt sich der Prozess der Individualisierung ohne die Entwicklung von Sozialstaatlichkeit nicht hinreichend verstehen.[214] Mit dem Ausbau wohlfahrtsstaatlicher Sicherungen ist ein dichtes Netz für die Wechselfälle und Risiken des Lebens entstanden. Mit diesem Netz der Ressourcenbereitstellung standardisiert der Wohlfahrtstaat viele Lebensrisiken und setzt Individuen aus familialen und anderen sozial verbindlichen Kontexten frei.[215] In einer paradoxalen Logik vollzieht sich die Entbettung des Individuums aus traditionellen Gefügen damit Hand in Hand mit

213 Brock, Subjektivität im gesellschaftlichen Wandel; Mooser, Auflösung der proletarischen Milieus, S. 286.

214 Castel, Die Stärkung des Sozialen. Siehe auch Vogel, Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft.

215 Franz-Xaver Kaufmann (Sozialpolitik und Sozialstaat), Karl Ulrich Mayer und Walter Müller (»Lebensverläufe im Wohlfahrtsstaat«) sowie Wolfgang Zapf, Sigrid Breuer und Jürgen Hampel (Individualisierung und Sicherheit) etwa analysieren Individualisierung vor allem im Spannungsfeld von Standardisierung und Differenzierung von Lebensverläufen durch die Ausbildung wohlfahrtsstaatlicher Sicherungssysteme.

einer sozialstaatlichen Re-Einbettung, innerhalb derer der Wohlfahrtsstaat die Gesellschaft antagonistischer Erwerbsklassen durch einen Überbau von »Versorgungsklassen« integriert.[216] Der Zugang zu öffentlichen Gütern wird über gemeinsame Anrechte garantiert, und aus dem Arbeitnehmer wird die Figur des Bürgers.

Der Bürger steht für das, was man mit Maurice Merleau-Ponty als eine »Öffnung des sozialen Raums« bezeichnen kann.[217] Die materiellen und sozialen Fremdzwänge nehmen ab, und die sozialen, ökonomischen und politischen Optionen nehmen in Form von Kompetenzerweiterung, Selbstbestimmung sowie betrieblicher und gesellschaftlicher Mitbestimmung zu. Zusammen lassen sie das Selbstverständnis einer Gesellschaft »jenseits von Stand und Klasse«[218] entstehen, die nach dem Prinzip der Selbstdurchsetzung bei Anrechtsgarantie funktioniert.

Selbst Gefahren verteilen sich nach Beck nicht länger entlang der alten Schichtgrenzen. Vor dem Hintergrund eines zunehmenden Anwachsens der Produktivkräfte findet zwar nicht nur eine Steigerung des Wohlstands statt, aber Gefahren verwandeln sich nach Beck zunehmend in eine »Logik der Risikoverteilung«.[219] Die aus den Risiken entstehenden Gefährdungslagen sind qualitativ etwas anderes als Klassenlagen. Während Letztere mit der Idee von Stellungen von Großgruppen im kapitalistischen Produktionsprozess verbunden sind, lassen sich die beobachteten Gefährdungen nicht länger im Dualismus von »Vorteil und Nachteil, Reichtum und Armut, Macht und Ohnmacht, Privileg und Diskriminierung« angemessen fassen.[220] Sie werden individualisiert. Herausgelöst aus den Vorgaben hergebrachter Traditionen kann sich das Individuum seine

216 Lepsius, »Soziale Ungleichheit und Klassenstrukturen in der Bundesrepublik Deutschland«, S. 179.

217 Merleau-Ponty, Phänomenologie der Wahrnehmung, S. 505f.

218 Beck, »Jenseits von Stand und Klasse?«

219 Beck, Risikogesellschaft, S. 25.

220 Ritsert, Gesellschaft, S. 172. Risiken implizieren nach Beck immer eine Doppelstruktur. Sie bezeichnen eine Gefährdungslage, die aus Handlungen und Vorgängen entstehende Nachteile impliziert. Andererseits enthalten sie Chancenstrukturen. Es bedarf eines bestimmten Risikos, das man eingehen muss, um etwaige Chancen in Vorteile zu verwandeln. Beck, Risikogesellschaft.

Biografie selbst basteln,[221] ist aber zugleich auch zu seiner Freiheit verurteilt. Es muss anders gesagt Entscheidungen treffen und Scheitern selbst verantworten.

Nach Beck kann es vor diesem Hintergrund nicht länger um Fragen einer gerechten Verteilung des Reichtums gehen, sondern um die Verteilung und Kanalisierung riskanter Entscheidungen. »Schichten« oder »Klassen« werden für ihn damit vor allem zu »Zombie-Kategorien«.[222] In ihrem Streben nach Ambivalenzvermeidung greife die Soziologie immer wieder auf sie zurück. In einer kollektiv-individualisierten Existenzweise sei an die Stelle einer ständisch-klassenkulturell geprägten Lebenswelt aber längst eine privatisierte getreten.[223]

Gesellschaftsbilder heute

Reichen die Traditionslinien der Gesellschaftsbildforschung bis zu den soziologischen Gründervätern Marx, Durkheim und Weber zurück, ist der Faden der Gesellschaftsbildforschung in der Bundesrepublik in den 1980er Jahren gerissen. Pluralisierung und Individualisierung forderten theoretisch eine Relativierung der Zentralität von Erwerbsarbeit und damit der Figur des Arbeiters als Schlüssel zur Frage nach gesellschaftlicher Identitätsbildung heraus.

Eine Soziologie der Gesellschaftsbilder beginnen zwei Fragen umzutreiben. Die erste betrifft das Verhältnis von Sozialstruktur und Kultur. Hat sich das Verhältnis von sozialen Lagen und typi-

---

221 Versteht Martin Kohli Individualisierung noch als Spannung zwischen konventioneller Normalbiografie und biografischer Einzigartigkeit und betont die Vorstellung eines institutionalisierten Lebenslaufs (Kohli, »Normalbiographie und Individualität«, S. 37), denken Hanns-Georg Brose und Bruno Hildenbrand Individualisierung vor allem als biografische Selbstthematisierung und beobachten hierin eine Erosion kollektiver Lebensformen, eine abnehmende Orientierungsverbindlichkeit und Tragfähigkeit von Identitäts- und Lebensentwürfen wie des »bürgerlichen Individuums« (Brose/Hildenbrand, Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende).

222 Ulrich Beck im Interview: »Freiheit statt Kapitalismus«.

223 Beck, Risikogesellschaft, S. 140. Siehe auch Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel, S. 33.

schem Lagebewusstsein entkoppelt?[224] Kann Arbeit noch der rechte Ort auf der Suche nach einer kulturellen Einhegung sein?[225] Befürworter und Gegner des Klassenbegriffs stehen sich bis heute gegenüber.[226] Die Diskussion um die Strukturmuster sozialer Ungleichheiten[227] bewegt sich in entschiedener Frontstellung zwischen den Strängen eines Differenzierungs- und eines Kohärenzparadigmas.[228] Während das Differenzierungsparadigma[229] davon ausgeht, dass weder Klassen- noch Schichtmodelle hinreichen, um die vielfältiger gewordenen Muster sozialer Ungleichheit darzustellen und in diesem Atemzug mit Konzepten wie Lebenslagen, Lebensläufen oder Lebensstilen diese neue Ordnung zu fassen sucht, behauptet das Kohärenzparadigma[230] trotz pluralisierender Lebenslagen die Geltung einer Rangfolge des Oben und Unten. In der Konsequenz zerfällt das Feld in zahllose empirische Einzelbefunde und dogmatisch kon-

---

224 In Richtung dieser Überlegung konvergiert nach Vester die jüngere Lebensweiseforschung. Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel, S. 38. Die Überlegungen reichen von einer »Death of Class«-Debate im angelsächsischen Raum der 1980er und 1990er Jahre (Ritsert, Soziale Klassen; Clark/Lipset, »Are Social Classes Dying?«; Pakulski/Waters, The Death of Class; Marshall, Repositioning Class) bis hin zur proklamierten Losgelöstheit der Lebensstile von der sozialen Lage. Für einen zusammenfassenden Blick siehe Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit.

225 Warum wir uns das Gesellschaftsbild des Arbeiters und nicht des Mineralölverbrauchers anschauen sollen, ist in den Worten Claus Offes erst einmal nicht klar. Offe (Hg.), »Arbeitsgesellschaft«, S. 22.

226 Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit, S. 39f. Gegen die weitere Verwendung des Klassenbegriffs siehe etwa bei Holton/Turner, »Has Class Analysis a Future?«, S. 194; Pakulski/Waters, The Death of Class; Clark/Lipset, »Are Social Classes Dying?« Für die weitere Verwendung plädieren dagegen: Crompton u.a. (Hg.), Renewing Class Analysis; Marshall, Repositioning Class; Strasser/Dederichs, »Die Restrukturierung der Klassengesellschaft« und im Zusammenhang einer Theorie neuer sozialer Bewegungen Eder, The New Politics of Class.

227 Hradil (Hg.), Zwischen Bewusstsein und Sein; Kreckel, Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit; Beck, Risikogesellschaft; Berger/Hradil (Hg.), Lebenslagen, Lebensläufe, Lebensstile; Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel.

228 Berger, »Soziale Ungleichheiten und soziale Ambivalenzen«.

229 Siehe etwa: Beck, »Jenseits von Stand und Klasse?«; Schulze, Die Erlebnisgesellschaft, S. 55.

230 Siehe: Berger, »Die Herstellung sozialer Klassifikationen«.

ventionelle Standarduntersuchungen, bei denen man sich jenseits der Härte der angelegten Bandagen mit Jürgen Habermas nicht des Eindrucks erwehren kann, dass in einer »neuen Unübersichtlichkeit« nicht selten Ratlosigkeit zur Diagnose wird.[231]

Liegt die erste Herausforderung im Auseinandertreten von Sozialstruktur und Kultur und damit in der sozialstrukturellen Verortung von Gesellschaftsbildern jenseits eines Determinismus, liegt die zweite Frage im Ende des normativen Paradigmas überhaupt.[232] Lassen sich solche generalisierbaren Resonanzen nach Art typischer Gesellschaftsbilder heute überhaupt noch erwarten?

Zum vollen Einsatz gelangt das normative Paradigma mit Talcott Parsons.[233] In seiner voluntaristischen Handlungstheorie findet jede Handlung, jeder »unit act«, in einem handlungstheoretischen Bezugsrahmen, einem »action frame of reference« statt.[234] Neben dem Akteur, dem Ziel des Handelns und der Handlungssituation ist es dieser Bezugsrahmen, mit dem nicht nur die Erwartungen der Handelnden in Form von Normen und Werten abgesteckt werden. Mit diesem gemeinsamen, kulturell und gesellschaftlich abgesicherten, kognitiven Konsens werden auch die Einstellungen und Motive der Handelnden abgestimmt und verwendete Handlungsmittel und angestrebte Handlungsziele selektiert.

In der Perspektive des normativen Paradigmas sind Gesellschaftsbilder also ein erlerntes, individuell repräsentiertes Symbolsystem, das Erfahrungen sortiert und klassifiziert. Verstanden als ein strukturierter Zusammenhang von Sollnormen sind sie nicht so sehr Er-

231 Habermas, Die Neue Unübersichtlichkeit.

232 Gabriel/Gratzl, »Paradigmen in der Soziologie«, S. 93.

233 Mit der Betonung der normativen Orientierungskraft war Durkheim zum wichtigen Vorläufer des normativen Paradigmas geworden, das im makrosoziologischen Strukturfunktionalismus Talcott Parsons dominant wird. In der »General Theory of Action« stellen Talcott Parsons und Edward Shils fest: »A shared symbolic system is a system of ›ways of orienting‹ plus those ›external symbols‹ which control these ways of orienting [...]. Such a system, with its mutuality of normative orientation, is logically the most elementary form of culture.« (Parsons u.a., »Some Fundamental Categories of the Theory of Action«, S. 16).

234 In »Values, Motives and Systems of Action« (Parsons/Shils) arbeiten die Autoren das Paradigma für die handlungstheoretische Analyse des »Handelnden (Akteur) in Handlungssituation« zum »action frame of reference« weiter aus.

gebnis als vor allem Voraussetzung des Handelns[235] – eine Voraussetzung, die über Sozialisationsprozesse in der motivationalen Antriebsstruktur von Personen verankert wird.[236] Für Parsons hatte sich die Frage, mittels welcher Praktiken Alltagsakteure eine gemeinsame Wirklichkeit herstellen, gar nicht gestellt. Die »Pointe des Strukturfunktionalismus« liegt gerade »in der Modellierung des Sozialen als normative Ordnung«, die als allgemein geteiltes Symbolsystem, gemeinsame Wissensbestände eines *common-belief*-Systems und geteilte Norm- und Wertvorstellungen gegeben ist. Ihre Stabilität steht und fällt mit der Tatsache, inwieweit ihre Mitglieder die allgemeinen Kulturwerte verinnerlichen.

Aus der Gegenwart betrachtet muss diese normative Dispositionalität einer über Wertgeneralisierung integrierten Gesellschaft Kritik einbringen.

Einerseits sollte die Frage nach Gesellschaftsbildern, so könnte man auch sagen, auf die neohegelianische und gleichzeitig postnietzscheanische Formel vom »Ende der Geschichte« antworten, die sich mit 1989 aufdrängt.[237] Gesellschaftsbilder spielen begrifflich auf eine Kohärenzvorstellung an, auf die Idee eines Ganzen, zu dem sich das Soziale in der eigenen Vorstellung fügt. Der Begriff »Gesellschaft« operiert damit immer mit einem gewissen Holismus. Mit dem Ende der Geschichte bei Francis Fukuyama ist aber das Ende der großen Erzählung erreicht. Überlieferte Weltbilder, die die Welt etwa zwischen Kapitalismus und Sozialismus anschaulich unterteilten, verlieren mit dem Fall des Eisernen Vorhangs ihren Charakter von Gewissheiten. Ließen sie die sichtbare Welt gleichsam als natürlich geordnet erscheinen, lässt diese sich mit dem Ende der großen Erzählung nicht mehr in Bezug auf ein Transzendentes ordnen.[238] War das Gesellschaftsbild über Jahrzehnte eine wichtige Kategorie der Soziologie, dann stellt sich die Frage, ob es für Gegenwartsgesellschaften überhaupt noch brauchbar ist.

Andererseits entsteht Unmut über die Vorstellung, dass die menschlichen Akteure als eher unbeachtenswerte Agenten der Sys-

235 Balog/Gabriel (Hg.), »Soziologische Handlungstheorie«, S. 11.
236 Parsons, The Structure of Social Action.
237 Fukuyama, The End of History and the Last Man.
238 Siehe etwa: Sachweh, Deutungsmuster sozialer Ungleichheit, S. 78.

temprozesse auf der Makroebene anzusehen wären.[239] Das normative Paradigma unterliegt also einem methodischen Fehlschluss, indem das Soziale letztlich zum inneren Schematismus eines Rollensystems gerinnt: Aus den Marionetten ihrer ökonomischen Bedingungen bei Marx sind bei Parsons Marionetten sozialer Rollen geworden.[240] Ist eine Situation identifiziert, machen die internalisierten Dispositionen klar, welche sozialen Erwartungen in ihr existieren, und führen zum entsprechenden Handeln. Der Akteur wird als eigenständige Entscheidungsinstanz ausgeschaltet. Alles, was der Soziologe nach Hartmut Esser nun noch wissen muss, ist der normative Konsens in Form von institutionalisierten Erwartungen, Symbolen und internalisierten Dispositionen.[241]

Gesellschaft tritt den Subjekten nicht länger gegenüber, sie wohnt ihnen inne. Damit gelingt dieser Position zwar eine Überwindung des Subjekt-Objekt-Dualismus in der symbolisch vermittelten Konstruktion der Wirklichkeit. Diese Konstruktion unterliegt zugleich allerdings einer forschungspraktischen Arroganz, die nicht ganz unproblematisch ist. Sie scheint auf eigene Weise die subjektiven Ansichten der Akteure zu dementieren, da der innere Schematismus des Rollensystems nur wenig auf das Denken der einzelnen Subjekte angewiesen ist.

In der Gegenwart manövriert sich diese Position in methodische Probleme. Rollenkonflikte, komplexe und unübersichtliche Situationen ebenso wie das Zerbrechen eindeutiger Spaltungslinien und

---

239 James, »The Experience of Activity«; Dewey, Human Nature and Conduct; Thomas/Thomas, The Child in America; Cooley, Human Nature and the Social Order; Wilson, »Theorien der Interaktion und Modelle soziologischer Erklärung«; Mead, Geist, Identität und Gesellschaft aus der Sicht des Sozialbehaviorismus. Zu einem Überblick siehe etwa: Esser, Soziologie, S. 81.

240 Wie im Übrigen auch bei Parsons Gegenspieler George C. Homans. Er hatte der funktionalistischen Systemtheorie die Idee der individualistischen Erklärung sozialer Prozesse entgegengesetzt. Sind es bei Parsons die normativen Vorgaben eines »cultural system«, werden bei Homans situative Reize in individuell erworbenen Verstärkungsbiografien zu den entscheidenden Drahtziehern. Die Definition der Situation und das daraus entstehende Handeln ist damit im Kern eine als fix angenommene Verbindung zwischen den situativ vorhandenen Reizen und der Auslösung des Handelns. Siehe dazu: Esser, Soziologie, S. 81ff.

241 Esser, Soziologie, S. 82ff.

konsistenter Lebenspläne und die Zunahme von Optionen fordern ein reflektierendes und selegierendes Vorgehen.[242] Mit ihm lassen sich Akteure nicht nur als Strukturreproduzenten begreifen, sie schaffen auch die Strukturen, die dann wiederum auf sie zurückwirken. Dies zu ignorieren bedeutet, den Handelnden auf das zu reduzieren, was Harold Garfinkel einen »cultural dope« nennt.[243] Positiv gewandt könnte man mit Heinz Bude auch sagen: Die Eigenkonstruktivität des Gesellschaftsmitglieds beginnt die Möglichkeit seiner normativen Einfassung zu übersteigen.[244]

---

242 Esser, Soziologie, S. 84. Diese Position muss im Übrigen auch auf das Beobachterproblem antworten, dass soziologische Erkenntnis über Gesellschaft immer auch eine Erkenntnis *über* Gesellschaft *in* der Gesellschaft ist (Luhmann, Die Gesellschaft der Gesellschaft), und sie steht vor der Herausforderung, dass dieselben Sachverhalte mit unterschiedlichen Bedeutungen versehen werden können (Thomas-Theorem).

243 Garfinkel, Studies in Ethnomethodology, S. 68. Nach Garfinkel besteht zwischen Norm- und Wertsystemen und ihrer lokalen Anwendung in konkreten Situationen ein erkenntnistheoretischer Hiatus. Die Ethnomethodologie lässt sich so als ein Frontalangriff gegen das Theoriegebäude Parsons verstehen. Als ein früher Parsons-Schüler wandte sich Garfinkel schon in seiner Dissertation gegen seinen Lehrer. Neben der von ihm viel bemühten Schütz'schen Phänomenologie des Alltags spielten Meads Identitäts- und Kommunikationstheorie (Schulz, Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt; Mead, Geist, Identität und Gesellschaft) sowie die grundlegende Kritik des interpretativen Paradigmas am normativen Paradigma (Wilson, »Theorien der Interaktion und Modelle soziologischer Erklärung«) bei dieser Kritik eine entscheidende Rolle. Zwar beschreibt Mead mit seiner Konzeption des ME, auf die auch Parsons zurückgriff, Prozesse der Verinnerlichung von Norm- und Wertsystemen, aber die Reaktion des Organismus auf die hereingenommenen sozialen Normen und Werte der Umwelt ist aus seiner Sicht gerade nicht determiniert.

244 Bude, »Wo steht die Soziologische Theorie heute?« Dem Handeln gehen – mehr oder weniger aktiv gesteuerte – kognitive und symbolvermittelte Prozesse voraus, über die erst festgelegt wird, was etwa in einer Situation als »nützlich« anzusehen wäre oder was als »normativ«, als verbindlich zu gelten hätte (Mead, Geist, Identität und Gesellschaft, S. 131). George Herbert Mead fasste die »Interpretation« von Symbolen als einen »bewussten« Vorgang auf, bei dem die Akteure versuchen, eine Handlungslinie zu finden. Erving Goffman ist später noch viel weiter in genau diese Richtung gegangen: Menschen nutzen die kulturellen Vorgaben oft höchst geschickt und in strategischer Absicht, nämlich als Hinweise für das jeweils angemessene Tun, für den besten Weg zur Erhaltung eines positiven Selbstbildes und zur absichtsvollen und für sie möglichst zuträglichen »Definition« der Situation angesichts dessen, was

Ist die Gesellschaftsbildforschung also an ihr Ende gelangt? Keineswegs. Genau unter dem Stichwort der Eigenkonstruktivität des Gesellschaftsmitglieds beginnen sich zwei wichtige Elemente abzuzeichnen, mit denen die Gesellschaftsbildforschung soziologische Theorie- und Empiriebildung nicht nur bis heute prägt. Es sind, wie sich zeigen wird, zwei Elemente, die gerade in der Gegenwart in der Soziologie eine Renaissance erfahren.

Kompositionseffekte des »gedachten Ganzen« – die Abkehr von Holismus- und Containerbegriffen und die Entstehung einer seriellen Struktur

Gesellschaftsbilder sorgen für die einflussreiche Wiederentdeckung des theoretischen Ortes von Akteur und Subjekt. Trotz systemtheoretischer Dauerskepsis beobachten wir in der Soziologie seit gut 25 Jahren je nach theoriesprachlicher Präferenz die Rückkehr des »Akteurs« oder des »Subjekts«.[245]

---

gerade symbolisch oder gestisch »angesagt« erscheint. Ein verwandter Ansatz sind hier auch die kulturellen Repertoires. Anstelle eines Verständnisses von Kultur als einheitlicher Sphäre universell gültiger Werte betont das Konzept der »kulturellen Repertoires«, wie es in der amerikanischen Kultursoziologie diskutiert wird, eher die Inkohärenz und gruppenspezifische Fragmentierung heterogener kultureller Inhalte. Mit dieser Perspektive steht uns keine ausgearbeitete Theorie vor Augen, vielmehr geht es um eine Ansammlung von Ansätzen unter dem konzeptionellen Dach kultureller Repertoires (siehe zum Überblick etwa: Sachweh, Deutungsmuster sozialer Ungleichheit). Diese werden weniger qua Sozialisation verinnerlicht. Auf sie können die Akteure stattdessen auch strategisch zugreifen (etwa: DiMaggio, »Culture and Cognition«, S. 264 f.). »Kultur« ist damit weniger eine latente Variable als ein »tool kit« symbolischer Bedeutungen und Weltsichten (Swidler, »Culture in Action«, S. 277). Als »tool kit« besitzt sie nicht nur eine reproduzierende, sondern auch eine konstitutierende Bedeutung.

245 Mit wichtigen Ausnahmen wie dem Strukturalismus und Poststrukturalismus ist heute eine Vielzahl an Theorieansätzen beobachtbar, die den aktiven und reflexiven Charakter menschlichen Verhaltens betonen. Sie sind sich einig in der Zurückweisung der Tendenz eines orthodoxen Konsenses, das menschliche Verhalten als ein Ergebnis von Kräften zu betrachten, die die Handelnden weder kontrollieren noch verstehen (Müller, Sozialstruktur und Lebensstile, S. 29, S. 153 ff.). Steht für Theorien rationaler Wahl vor allem der Akteur im Mittelpunkt des Geschehens und wird zum Grundstein einer mikrosoziologischen Fundierung soziologischer Gegenstandsauffassung, ist für andere

Nicht nur Interaktionstheorien,[246] sondern auch Individualisierungstheorien[247] und Netzwerkanalysen[248] sind sich darin einig, dass Gesellschaft einem kontinuierlichen sozialen Verflechtungszusammenhang gleichkommt, der durch die Manöver der Einzelnen angetrieben wird. Die wachsende Rolle von Subjekt und Akteur hat Exegeten der Theorielage sogar dazu verleitet, die veränderten Vorstellungen von Subjektivität ins Zentrum ihrer Zusammenstellungen zu rücken. Ist es bei Anthony Giddens[249] das kompetente Subjekt, das aufgrund eigener Interpretationen, Initiativen und Interpunktionen soziale Situationen deutet, so ist es bei Gerd Günter Voß[250] die Kritik an einem subjektlosen Bewusstsein in der Industriesoziologie.[251]

Der darin verborgene Zweifel besteht weniger gegenüber dem Einfluss des sozialdemografischen Index von Qualifikationsnachweisen, Bildungsabschlüssen und Beschäftigungsverhältnissen, son-

---

Autoren das Subjekt der maßgebliche Bezugsbegriff (Etwa: Bolte/Treutner (Hg.), Subjektorientierte Arbeits- und Berufssoziologie; Voß, »Bewußtsein ohne Subjekt?«). Wird im einen Falle die normative Einheit zugunsten einer Leitvorstellung des modernen Marktes aufgegeben und die Entstehung gesellschaftlicher Ganzheiten in der Interessiertheit und Wahl des Einzelnen zwischen verschiedenen Arenen der Selbstdurchsetzung beobachtet, spielen im anderen Falle interaktive Konzeptionen eine Rolle (Ethnomethodologie, Symbolischer Interaktionismus). Dennoch stehen beide gemeinsam für eine Herauslösung aus einheitlichen normativen Strukturen und die Betonung individueller Orientierung in einem normativen Individualismus. Ihm zufolge lassen sich kollektive Entscheidungen nicht aus allgemeinen Prinzipien oder höheren Zielen ableiten, sondern aus individuellen Überzeugungen.

246 Wilson, »Theorien der Interaktion und Modelle soziologischer Erklärung«.

247 Etwa: Baethge, »Individualisierung als Hoffnung und Verhängnis«; Beck, »Jenseits von Stand und Klasse?«; Schulze, Die Erlebnisgesellschaft.

248 Als relationale Soziologie betont die Netzwerkanalyse zwar weniger Attribute und Einstellungen von Akteuren. Indem sie aber vor allem ihre Relationen zueinander in den Mittelpunkt der konzeptionellen Überlegungen stellt, macht sie beobachtbar, dass »soziale Netzwerke« kein »Hauptziel« haben, sondern sehr unterschiedliche Ziele einzelner Akteure und durch sie auch einzelner Gruppen verknüpfen. Siehe etwa: White, Identity and Control.

249 Giddens, Die Konstitution der Gesellschaft.

250 Voß, »Bewußtsein ohne Subjekt?«

251 Auch in dem von Alain Ehrenberg festgestellten Unbehagen an der Gesellschaft sieht der Autor eine personale Wende. Ehrenberg, Das Unbehagen an der Gesellschaft, S. 16.

dern in der Einsicht, dass der aufs Handeln und Erleben durchschlagende Determinationszusammenhang ohne die Berücksichtigung der Kompositionseffekte eines »gedachten Ganzen« unzureichend bestimmt ist.

Es reicht nicht aus, einfach von sozialdemografischen Indizes auf eine Lebensweise als Ableitungsfunktion zu schließen. Die Verbindung ist komplizierter. Die Exklusionsforschung zeigt uns, dass der objektive Ausschluss aus Erwerbsarbeit und das Fallen durch die Maschen des Netzes sozialstaatlicher Sicherung ein »Exklusionsempfinden« zwar begünstigt, aber nicht zwingend bestimmt. Es kommt auch darauf an, ob man sich noch zugehörig fühlt. Den Unterschied macht, wie Heinz Bude und Ernst-Dieter Lantermann zeigen, etwa die Dimension des Vertrauens.[252] Sei es das Vertrauen in die Systeme sozialer Sicherung, in die sozialen Nahbeziehungen der Familie oder sei es das Vertrauen in das eigene Selbst, es ist ein Unterschied ums Ganze. Er entscheidet in der objektiv selben Situation, ob ich den Eindruck habe, dass ich noch dazugehöre, oder ob ich eher dem Eindruck anhänge, dass es auf mich hier auch nicht mehr ankommt.[253]

In Gegenwehr nicht nur zu einem fatalen geschichtsphilosophischen Automatismus, sondern auch in Gegenwehr zu einem sozialstrukturellen und kulturellen Reflex bleibt im Anschluss an Lepsius die Frage nach dem eigenen Ort im »gedachten Ganzen« wichtig.[254]

Gesellschaftsbilder rekurrieren so verstanden weder auf einen äußeren Rahmen ökonomischer Produktionsverhältnisse noch auf einen internen Schematismus kultureller Wertgeneralisierung.[255] Unter dem Recht auf Differenz und Eigensinn rücken sie stattdessen

---

252 Bude/Lantermann, »Soziale Exklusion und Exklusionsempfinden«.

253 Und damit nicht genug. Diese Einschätzung besitzt auch handlungspraktische Konsequenzen für Selbstsorgekompetenz und -verhalten. Sie entscheidet, ob ich »mich gehen lasse« oder mich selbst als Akteur mit Handlungsoptionen erlebe. Deutungen sind mit anderen Worten praxisrelevant.

254 Lepsius, »Nation und Nationalismus in Deutschland«, S. 232. Mit der Formel von der »gedachten Ordnung« schließt Lepsius an den Begriff von Emerich Francis an. Francis, Wissenschaftliche Grundlagen soziologischen Denkens, S. 100ff.

255 Bude, »Auflösung des Sozialen«.

das in den Blick, was Anthony Giddens die »Dualität von Struktur«[256] genannt hat. Ihr zufolge wird das Soziale zwar einerseits als gegebene Struktur verstanden, die in Form von Ressourcen und Regeln die Bedingungen des Handelns schafft. Andererseits wird darüber aber nicht deren Wandelbarkeit und die immer wieder neu entstehende Notwendigkeit der Persistierung von Struktur über handelnde Akteure ausgeblendet. Kurz: An die Stelle eines stabilen Strukturgehäuses – sei es externer oder interner Art – tritt die Betonung des Wandels und der Elastizität mentaler Ausdeutung, verstanden als Vollzug.

Der Vollzug betont weniger den Zustand mentaler Struktur als vielmehr den Prozess der Strukturierung und die innere Repräsentanz als hergestellte Leistung. Der Einzelne kann nicht mehr ohne Weiteres als Repräsentant einer Kollektivkategorie angesprochen werden kann. Stattdessen lässt sich mit Andreas Reckwitz[257] vom »hybriden Subjekt« sprechen, das sich gerade aus den Überschneidungen von symbolischen Ordnungen hervorbringt und sich dadurch selbst zu einer Quelle irreduzibler Kontingenz für die Prozesse der Vergesellschaftung macht.

Für die bisherige Betrachtung von Gesellschaftsbildern fordert dieses Verständnis allerdings eine Perspektiverweiterung ein, die vor allem im Rückblick auf die Anfänge des Gesellschaftsbildes bei Popitz u.a. deutlich wird. Wenn mit Popitz Gesellschaftsbilder den gedachten Ort im gesellschaftlichen Ganzen adressieren, der Welt mental ordnet und den eigenen Standpunkt sichert, dann wird das Soziale als »Raum« gedacht. Gesellschaft ist dann ein Haus, in das verschiedene Etagen eingelassen sind. Sein Ordnungsprinzip ist der Status, der in Form dessen, was man einen sozialen Personalausweis nennen könnte, sagt, wo ich stehe und wer ich bin. Diese Perspektive knüpft Gesellschaftsbilder an die Bedingung der Konsistenz dieses eigenen sozialen Ortes, das heißt an die innere Stimmigkeit der Vorstellungen zu meinem Ort im »gedachten Ganzen«.

Die Herausforderung für ein solches Verständnis besteht nun im Angesicht der vorangegangenen Überlegungen darin, dass Statusin-

256 Giddens, »Die Dualität von Struktur«, S. 77f.
257 Reckwitz, Das hybride Subjekt.

konsistenzen für uns zur alltäglichen Bewegung durch den sozialen Raum dazugehören. Das heißt nicht nur, dass der eigene Status einer Hartz-IV-Empfängerin als kompetente Familienmanagerin sie nicht davor schützt, dass sie in den Statistiken der Arbeitsagenturen als arbeitssuchend vermerkt ist und mit Jobangeboten konfrontiert wird. Das heißt auch, dass meine Rolle als Tochter eine andere ist als meine Rolle als Mitarbeiterin eines Betriebs. Die entscheidende Frage ist also weniger eine der letztgültigen Konsistenz des gedachten Ortes, sondern eher die, wie wir in dieser Situation der Inkonsistenz dennoch Handlungsfähigkeit herstellen, und hier setzt der Perspektivwechsel ein: In der Suche nach Gesellschaftsbildern lässt sich das Soziale nicht nur als Raum konstruieren, es lässt sich auch als »Aktivität« denken. Gesellschaft ist dann nicht nur eine Statushierarchie, sie ist auch ein Handlungsverbund, innerhalb dessen Menschen den Wunsch hegen, die Erfahrung der Resonanz eigener Handlungsoptionen zu machen.

Eine so erweiterte Perspektive von Gesellschaftsbildern fragt hinter jede Statussuche zurück, indem sie das Konzept der sozialen Verortung um die Dimension von Agency erweitert. Gesellschaftsbilder sind dann nicht nur die Frage nach dem eigenen Ort im »gedachten Ganzen«, sondern auch die Frage nach den Bedingungen von Handlungsfähigkeit und dem Potenzial, persönliche Entwicklungsmöglichkeiten für sich zu ordnen.

Drei Bezugsprobleme

Zweitens hat die Gesellschaftsbildforschung die Soziologie mit drei Bezugsproblemen beerbt, die in der heutigen Landschaft soziologischer Forschung im Zentrum ihres Themenspektrums stehen. Alle drei werden von der Frage nach einem Dienstleistungsproletariat allerdings auf je eigene Weise herausgefordert.

Der Wirkungszusammenhang zwischen Arbeit und Leben jenseits eines Atomismus der Wahl

In der Gegenwart gehört die Subjektivierungsforschung zentral zu jenen, die das Erbe der alten Arbeiter- und Arbeitsbewusstseinsforschung angetreten haben und das Stichwort der Arbeit an die Spitze der Tagesordnung soziologischer Gegenwartsbeschreibung setzen. Jenseits eines Atomismus der Wahl sucht die vielseitige De-

batte um die Subjektivierung von Arbeit[258] die Frage danach, wie sich Erfahrungen in der Arbeit in Lebensführung umsetzen, empirisch zu klären, und schließt damit an eine zentrale Dimension von Gesellschaftsbildern an. Die Antworten in der Debatte reichen von Internalisierungsthesen[259] über Inkorporierungs- beziehungsweise Habitualisierungsansätze in der Tradition Pierre Bourdieus[260] bis hin zu Vorschlägen des Anschlusses an Analysen von »Technologien des Selbst« in der Tradition Michel Foucaults[261] oder den Arbeitskraftunternehmer[262] in einer breit angelegten Subjektivierungsdebatte.

Sosehr diese Überlegungen in der Summe aufschlussreiche Hinweise auf die Formen der Subjektivität in der Gegenwart anbieten, verlangt die Debatte für den Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit allerdings einer dreifachen Korrektur.

Zum einen hat die Subjektivierungsforschung dazu geführt, dass wichtige und einstmals klassische Felder der Gesellschaftsbildforschung aus dem Blick verloren wurden.[263] Wie Arbeitnehmer über ihre Kollegen, ihren Betrieb oder ihr Leben jenseits der Erwerbsarbeit denken, ist – trotz der Vielzahl an Untersuchungen – weitestgehend unbekannt.

Zum anderen gibt es methodische Probleme. Mit Habituskonzept[264] und Internalisierung[265] wird ein Spannungsfeld dessen erzeugt, was in der Debatte an anderer Stelle unter der Beschreibung eines »doppelten Subjektivierungsprozesses« verläuft.[266] Mit ihm geht es um das Wechselverhältnis zwischen einerseits der Erzeugung be-

258 Moldaschl/Voß (Hg.), Subjektivierung von Arbeit.
259 Moldaschl/Sauer, »Internalisierung des Marktes«.
260 Schultheis/Schulz, Gesellschaft mit begrenzter Haftung; Schultheis/Vogel/Gemperle, Ein halbes Leben.
261 Moldaschl, »Foucaults Brille«; Bröckling, »Das demokratisierte Panopticon«; Menz, »›Techniken, welche nutzbringende Individuen fabrizieren‹«.
262 Voß/Pongratz, »Der Arbeitskraftunternehmer«; Pongratz/Voß, Arbeitskraftunternehmer.
263 Dörre/Happ/Matuschek (Hg.), Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen.
264 Bourdieu, Die feinen Unterschiede; daran anschließend für den deutschen Sprachraum etwa: Schultheis/Schulz, Gesellschaft mit begrenzter Haftung.
265 Moldaschl/Sauer, »Internalisierung des Marktes«.
266 Kleemann/Matuschek/Voß, »Subjektivierung von Arbeit«, S. 58.

stimmter Subjektivierungsdynamiken durch die Unternehmen und andererseits dem Arbeitssubjekt, das mit seinen normativen Ansprüchen selbst zu einem strukturierenden Element von Arbeit wird.[267] Dieses Spannungsfeld neigt je nach Theorieperspektive mal der einen und mal der anderen Seite des Wechselverhältnisses zu. Nicht selten bleibt jedoch die »Instrumentalisierung von Subjektivität als Produktivkraft« und in der Folge vornehmlich die *Re*aktion der Subjekte auf betriebliche Veränderungen zentrales Thema.[268]

Allerdings gibt es Arbeiten, die demgegenüber die Subjektseite genauer anvisieren.[269] Für sie wird bei der Frage nach einem Dienstleistungsproletariat jedoch eine dritte Korrektur fällig: Die Renaissance des Subjektinteresses[270], wie es gerade die breite Debatte um den Arbeitskraftunternehmer adressiert, und mit diesem Interesse die Frage nach Bewusstsein, Gesellschaftsbild und Lebensführung haben sich vornehmlich aus der Erkenntnis entwickelt, dass sich, spätestens seit den 1980er Jahren, weite Teile der Erwerbsarbeit in der bundesrepublikanischen Arbeitswelt in einem Aufwertungsprozess befinden. Ob die wachsende Rolle des Facharbeiters in der Industrie oder der vieldiskutierte Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft – Arbeit befindet sich in einem qualifikatorischen Aufwertungsprozess.

Mit den Überlegungen zum Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit hat sich aber gezeigt, dass dieser Aufwertungsprozess selektiv funktioniert.[271] Neben die Chancenerweiterung für bestimmte gesellschaftliche Gruppen treten Schließungstendenzen, die Chancengleichheiten anderer Gruppen reduzieren. Standen in der Bundesre-

---

267 Ebenda, S. 57f.

268 Kleemann/Voß, Arbeit und Subjekt, S. 432.

269 Etwa: Pongratz/Voß, Typisch Arbeitskraftunternehmer?, Pongratz/Voß, Arbeitskraftunternehmer, Pongratz/Voß, »Vom Arbeitnehmer zum Arbeitskraftunternehmer«, Voß/Pongratz, »Der Arbeitskraftunternehmer«; Baethge, »Arbeit, Vergesellschaftung, Identität«; Wagner, »Die Kunst der Grenzziehung«; Jürgens, Arbeits- und Lebenskraft.

270 Die verschiedenen Arbeiten zur aktuellen Subjektivierungsthese sind maßgeblich beeinflusst durch die Tradition der Arbeiterbewusstseinsforschung, der Frauenarbeitsforschung, der Biografieforschung sowie die Münchner Schule der »subjektorientierten Soziologie« (Kleemann/Voß, Arbeit und Subjekt).

271 Merleau-Ponty, Phänomenologie der Wahrnehmung, S. 505f.

publik über Jahre integrative Effekte im Vordergrund,[272] lassen sich heute auch wieder zentrifugale Kräfte beobachten.[273]

Gerade der Arbeitsmarkt bleibt von dieser Selektivität nicht verschont. Mit einer grundlegenden Umwälzung abhängiger Beschäftigung in Richtung systematisch kurzfristig lösbarer Beschäftigungsverhältnisse erhalten atypische Beschäftigungsformen, angefangen von befristeten Verträgen über Teilzeitarbeit und Leiharbeit bis hin zu Formen staatlich geförderter und geringfügiger Beschäftigung, verstärkt Einzug in die Sphäre der Erwerbsarbeit.[274] Mit ihnen wird Erwerbsarbeit gerade im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit nicht nur zur Integrationsinstanz, die Konsum ermöglicht und Aufstieg verspricht. Sie ist auch Maßstab sozialer Ausgrenzung.

Diese Dynamik verstärkt sich, wenn der beobachtete Wandel von Beschäftigungsstrukturen eine weitere maßgebliche Instanz gesellschaftlicher Integration adressiert: den Wohlfahrtsstaat. In der Gewissheit, dass Erwerbstätigkeit bis heute die Tür zum sozialstaatlichen Leistungssystem öffnet, wird ein Blick auf die Veränderungen seiner sozial einhegenden Wirkung notwendig. War für den Fordismus das Aufkommen einer keynesianischen Wirtschaftspolitik charakteristisch, die sich aus den Erfahrungen der zwischen beiden Weltkriegen liegenden Weltwirtschaftskrise speist und das koordi-

---

272 Dazu gehören die Entlastung von den großen konfessionellen, sozialregionalen und klassenmäßigen Disparitäten, die wachsende Teilhabe an Bildung, Wohlstand und sozialer Sicherheit, die Erosion polarisierender Klassenmentalitäten und die Entstehung moderner Arbeitnehmermilieus, verbunden mit der Tendenz von Parteien, die zuvor begrenzte Klassenmilieus integrierten, zu milieuübergreifenden Volks- oder »catch-all-Parteien«. Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel.

273 Lepsius, »Ansprache zur Eröffnung des 17. Deutschen Soziologentages«, S. 9. Mit Wiedervereinigung und Strukturkrisen der Exportindustrien kehren Systemdisparitäten zurück. Die Schwierigkeiten der verteilungspolitischen und soziokulturellen Integration ihrer Mitglieder- und Klientelmilieus aufseiten der Volksparteien spiegeln sich in der Festigkeit der Milieuverhältnisse sowie klassen- und konfessionsspezifischem Wahlverhalten wider. Vester u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel.

274 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage, S. 350; Bude, Die Ausgeschlossenen; Bude/Willisch, Exklusion; Bude/Willisch, Das Problem der Exklusion; Vogel, »Das Prekariat«, Vogel, »Prekarität und Prekariat«, Vogel/Grimm, »Prekarität der Arbeitswelt«.

native Sozialmodell eines Staates als Regulationsinstanz ins Spiel bringt,[275] wird der Staat in der Gegenwart zunehmend zu einem Akteur, der Ungleichheiten nicht nur einebnet, sondern an anderer Stelle selbst neue Ungleichheiten hervorbringt. An die Stelle eines »sorgenden« Sozialstaates tritt nun ein »gewährleistender«, in dem neben Pluralisierung und Individualisierung neue soziale Disparitäten entstehen.[276]

Das Dienstleistungsproletariat erlaubt die Physiognomie dieser Disparitäten von einem Ausschnitt her zu beleuchten, der den normativen Individualismus Ulrich Becks weniger ersetzt als um den »negativen Individualismus« Robert Castels erweitert.[277]

Der Einwand wird umso größer, wenn man sich die Zentralthese der Zunahme subjektivierter Arbeitsformen anschaut. Mit dem Arbeitskraftunternehmer[278] sind die Zeiten von »bezahlter Indifferenz«[279] im Beruf vorbei. Vielmehr gilt: Wer seine Arbeit gut machen will, muss immer auch etwas von sich selbst hineinlegen. In dem Maße, wie Arbeit und Leben in einer »neuen Unmittelbarkeit« viel direkter, emotionaler und unausweichlicher miteinander verkettet werden, antwortet die Subjektivierungsdebatte nicht nur auf einen grundsätzlichen Wandel der Arbeitswelt. Sie adressiert auch die Vermutung eines epochalen Wandels der sozialen Ungleichheit. In allen sozialen Milieus werden neue Formen von Brauchbarkeitsprüfungen, Ausscheidungswettbewerben und Performanztests vermutet, die ganz andere Einsätze von Person und Persönlichkeit verlangen und neue Verwundbarkeiten hervorbringen.[280]

---

275 Eindrucksvoll wird die Funktionsweise dieser Regulationsinstanz etwa von der Autorengruppe um Claus Offe mit ihrem Aufsatz vom 1968er Soziologentag belegt (Bergmann u.a., »Herrschaft, Klassenverhältnisse und Schichtung«). Das institutionelle Gefüge des Staates beginnt, Konjunkturen und Krisen durch öffentliche Ausgaben zu beeinflussen (Interventionsstaat). Vor allem aber werden wohlfahrtsstaatliche Maßnahmen ausgeweitet und institutionalisiert.

276 Bergmann u.a., »Herrschaft, Klassenverhältnisse und Schichtung«; Vogel, »Der Nachmittag des Wohlfahrtsstaats«.

277 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage.

278 Voß/Pongratz, »Der Arbeitskraftunternehmer«.

279 Niklas Luhmann.

280 Jürgens, Arbeits- und Lebenskraft; Sennett, Der flexible Mensch. Luc Boltanski und Ève Chiapello haben in ihrer Rekonstruktion des neuen Geistes

Im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit wird das Ausmaß subjektivierter Arbeitsformen allerdings auf eine empirische Probe gestellt. Auch wenn der Hinweis auf den interaktiven Zuschnitt von Dienstleistungsarbeit ganz spezifische Fähigkeiten zu autonomem Handeln erwarten lässt, stellt sich angesichts von Dequalifizierung und Niedriglohn die Frage, welche Identifikationspunkte im Bereich »einfacher« Dienste tatsächlich existieren, die eine solche Leistungsbereitschaft legitimieren würden.

Zukunft und die Reflexion über den Horizont einer gestaltbaren Zeit

Das zweite Bezugsproblem ist die Frage nach Zukunftsperspektiven. Der Gestaltungsspielraum einer projizierten Zukunft hat nicht nur in den klassischen Studien der Gesellschaftsbildanalyse eine Zentralstellung eingenommen.[281] Angefangen von den Herausforderungen einer Risikogesellschaft[282] über Thesen der Beschleunigung[283] bis hin zu sozialstrukturell sensiblen Abhandlungen über individuelle und gesellschaftliche Zukunftsperspektiven[284] gehören Reflexionen über Zukunft und Zeit auch heute ins Zentrum soziologischer Überlegungen.[285] Machten bei Popitz u.a. der Ausbau wohlfahrtsstaatlicher Versorgungssysteme und die Ausweitung der betrieblichen Mitbestimmung für die Industriearbeiter noch eine reale Hegemonie des Politischen über die Ökonomie arbeits- und lebensweltlich erfahrbar,[286] stellt sich für die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit angesichts von Niedriglohnarbeit und staatlicher Grundsicherung die Frage, welche sozialintegrativen Versprechen die Gesellschaft für sie sinnhaft ordnen können, neu.

---

des Kapitalismus vom Ideal des Projekts gesprochen, welches Arbeit, Politik und Liebe gleichermaßen bestimmt (Boltanski/Chiapello, Der neue Geist des Kapitalismus).

281 Etwa: Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters; Herkommer/Bischoff, Gesellschaftsbewusstsein und Gewerkschaften.

282 Beck, Risikogesellschaft.

283 Rosa, Beschleunigung.

284 Etwa: Bergmann, »Das Problem der Zeit in der Soziologie«; Honegger/Schallberger, »Alltagsweltliche Zeitdiagnosen«.

285 Siehe auch: Nassehi: Die Zeit der Gesellschaft.

286 Siehe zu dieser Überlegung auch Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«, S. 85.

Drittens steht auch heute die Frage nach möglichen gesellschaftlichen Assoziierungen im Interesse soziologischer Forschung. Von heute besehen würde man sagen: Es ist die Frage nach der relevanten Bezugsgruppe,[287] das heißt nach der Gruppe, die der Einzelne für sich – ob in der Differenz oder der Identifikation – als Referenzmaßstab nimmt. Aufschlussreiche Ansätze zu solchen Fragen der Referenzgruppe finden sich etwa bei Stéphane Beaud und Michel Pialoux, die den Zerfall einer militanten Arbeiterkultur zwischen Widerspruchsgeist und Provokationslust in einem französischen Automobilwerk beschrieben haben.[288] Zu den viel diskutierten aktuellen Untersuchungen lässt sich auch die Studie »Ungerechtigkeiten« von François Dubet zählen.[289] Auf der Basis reichhaltigen empirischen Materials untersucht Dubet die Alltagskritiken von Arbeitenden an Arbeit und Betrieb ebenso wie an Vorgesetzten und Kollegen. Zugriffe auf verschiedene Bezugsgruppen leistet auch die Untersuchung von Klaus Dörre u. a.[290] Inhaltlich an klassische Forschungen zum Arbeiterbewusstsein anschließend und konzeptionell mit dem Begriff des Gesellschaftsbildes operierend bündelt der Band Untersuchungen aus Kernbereichen einer männlich dominierten Industrie und kontrastiert die Deutungen verschiedener Beschäftigtengruppen.

Für die gestellte Frage nach dem Status des Begriffs des Gesellschaftsbildes fördert die Bezugsgruppe vor allem eine Einsicht zutage: Das Ende der einen großen Erzählung bedeutet nicht notwendig das Ende aller Geschichten. Man könnte den Gedanken auch so

287 Merton/Lazarsfeld, Studies in the Scope and Method of »The American Soldier«. Für Mertons Überlegungen zur Bezugsgruppe wird, wie der Titel bereits verrät, damit vor allem Samuel A. Stouffers Studie bedeutend (Stouffer, The American Soldier). Siehe zur Verwendung des Begriffs der Bezugsgruppe auch: Hyman, »Reference Groups«; Elias/Scotson, Etablierte und Außenseiter. Im Übrigen verknüpfte auch Ralf Dahrendorf seine Rollentheorie mit der Bezugsgruppentheorie. Ihm zufolge können Bezugsgruppen sowohl Fremdals auch Eigengruppen sein. Sie bestimmen Erwartungen in Form sozialer Normen an bestimmte soziale Rollen und sanktionieren deren Verletzung. Dahrendorf, Homo Sociologicus, S. 40.

288 Beaud/Pialoux, Die verlorene Zukunft der Arbeiter.

289 Dubet, Ungerechtigkeiten.

290 Dörre/Happ/Matuschek (Hg.), Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen.

reformulieren: Anstelle einer Posthistoire wird einer Postmodernität der Vorzug gegeben. Steht die Posthistoire vor allem für eine vollkommene *Relativierung*, deren transportierte Beliebigkeit im »anything goes« seinerzeit ihre Formel findet, fordert die postmoderne Überlegung zu einer *Relationierung* auf.[291] Sie verändert die Perspektive in Richtung eines Pluralismus, der Vielfalt in Beziehung setzt, statt Beliebigkeit zu diagnostizieren.

Gerade für den Bereich der »einfachen« Dienste wird eine solche Vielfalt zur empirischen Realität. War die Arbeiterschaft bei Popitz und Bahrdt zwar kein Ort, dem man entrinnen kann, aber immerhin eine soziale Gruppe, der man sich zugehörig fühlte, muss für das Dienstleistungsproletariat die professionssoziologische Sicht, die eine solche Gemeinschaft der Anschauung hervorbringen könnte, wie sich zeigte, ausgehebelt werden, um das Phänomen sozialstrukturell überhaupt sehen zu können. In der zertifikatorischen Diffusion der Qualifikationsprofile seines Personals, in der Vielfalt seiner Branchen und in der marginalen Dichte gewerkschaftlicher Organisation verstellt es sich einer berufsbezogenen Analyse und lässt zu untersuchen, welche Rolle milieuspezifische Einbettung hier überhaupt spielen kann.[292] Was diese Ausgangssituation für den Begriff des Gesellschaftsbildes als Angebot einer solidarischen Zugehörigkeit bedeutet, muss somit empirisch geklärt werden.

Methodischer Überblick

Zusammengenommen sind drei zentrale Momente aufgerufen, die von weiterer Bedeutung sein werden: die sozialstrukturelle Erdung von Gesellschaftsbildern, ihre soziale Geteiltheit und ihre handlungskonstituierende Funktion. Für keine der drei Fragen reicht es aus, einfach von bestehenden Gesellschaftsformationen auf den Sozialcharakter ihrer jeweiligen Mitglieder als Ableitungsfunktion zu schließen. Die Verbindung zwischen Gesellschaft und Charakter muss empirisch geklärt werden.

---

291 Welsch, Unsere postmoderne Moderne, S. 17f.

292 Wenn es nach Peter A. Berger doch gerade die kollektiven Akteure – wie Gewerkschaften, Verbände, Parteien – sind, die Deutungsmacht in ihrer Institutionalisierung erst zu tradieren vermögen. Berger, »Klassen und Klassifikationen«.

Angefangen mit der Altenpflege aus dem Bereich der sozialen Dienstleistungen über Postdienste und Zeitungszusteller aus dem Bereich der Distribution, Türsteher aus den Gewährleistungsbereichen der Sicherheitslogistik und Gebäudereinigung bis zu Supermarktdiscount und Textilketten aus den konsumorientierten Diensten konzentrierte sich das Forschungsvorhaben auf fünf Branchen »einfacher« Dienstleistungsarbeit. Einerseits resultierte das ausgewählte Branchenquintett aus Vorkenntnissen konzeptueller Überlegungen und empirischen Studien zum Dienstleistungsproletariat.[293] Andererseits diente die Auswahl aber vor allem einem forschungsstrategischen Zweck. In der Stichprobe sollte eine große Bandbreite an »einfachen« Dienstleistungsarbeiten vertreten sein, die die Falsifikationswahrscheinlichkeit eines Dienstleistungsproletariats möglichst hoch ansetzt. Man könnte auch sagen: Mit diesem Spektrum möglichst verschiedener Branchen ging es darum, die mit dem Begriff eines Dienstleistungsproletariats unweigerlich aufgerufene Einheitlichkeit gerade in der Vielgesichtigkeit des Arbeitsmarktes »einfacher« Dienstleistungen auf den Prüfstand zu stellen.

Im Zentrum der Erhebungen von 2010 bis 2012 standen insgesamt neun Betriebsfallstudien, die drei Betriebe aus den Branchen des Einzelhandels, zwei Post- und Zustellservices, zwei Unternehmen aus dem Bereich der Reinigung beziehungsweise des Gebäudeservices sowie zur Kontrastierung drei Fälle von Pflegeunternehmen in Form von zwei Pflegeheimen in wohlfahrtsverbandlicher Trägerschaft und einem privaten Pflegeunternehmen umfassen.[294]

---

293 Esping-Andersen: »Post-industrial Class Structures«; Oesch: Redrawing the Class Map.

294 Die Materialien, anhand derer versucht wurde, das Gesellschaftsbild eines Dienstleistungsproletariats empirisch zu bestimmen, sind durch drei methodische Zugänge entstanden: Ein erster Zugang besteht in einer Serie von 52 qualitativen Leitfadeninterviews (Merton/Kendall, »Das fokussierte Interview«) mit Arbeitnehmerinnen aus allen fünf Branchen »einfacher« Dienstleistungsarbeit, die ich in den Jahren 2010 bis 2012 durchgeführt habe, sowie 16 Experteninterviews mit drei für das Forschungsfeld relevanten Gruppen: Arbeitsmarktexperten aus Wissenschaft und Praxis, Funktionäre von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbänden sowie Arbeitgeber. Ein zweiter Zugang sind Beobachtungen in Arbeitssituationen sowie in privaten Kontexten der Arbeitnehmerinnen (Thomas, Die betriebliche Situation der Arbeiter; Georg/Meyn/Peter (Hg.), Arbeitssituationsanalyse). Drittens wurden Gruppendis-

Die Erhebungen fanden in vier Regionen Deutschlands mit jeweils unterschiedlicher siedlungsräumlicher Struktur[295], geografischer Lage (Nord-, Mittel- und Süddeutschland) und Arbeitsmarktdynamik statt. Auf diese Weise sollte ein möglichst breites Spektrum unterschiedlicher regionaler, wirtschaftlicher und sozialer Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Mit diesem Ziel waren auch die Feldzugänge breit gestreut. Über Betriebe, Arbeitgeberverbände sowie Arbeitnehmervertretungen und nicht zuletzt über private Kontakte ging es darum, mit Beschäftigten verschiedenster Branchen und Tätigkeitsfelder »einfacher« Dienste in Verbindung zu treten. Angestrebt war keine Repräsentativität im statistischen Sinne, son-

---

kussionen mit Beschäftigten aus dem Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit durchgeführt (Mangold, Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens; Bohnsack, »Gruppendiskussionsverfahren und Milieuforschung«). Hintergrund der methodischen Verschränkung ist die Doppelperspektivität der im Blickpunkt des Forschungsunternehmens stehenden Frage: Einerseits zielt es auf die beobachtbaren arbeitsbezogenen Deutungen, Lebensentwürfe und Weltbilder der Beschäftigten. Andererseits interessieren darüber hinaus die ihnen zugrundeliegenden Systematisierungsleistungen und Begründungsmuster, die zwischen dem beobachtbaren Verhalten und den objektiven Handlungsproblemen der Arbeits- und Lebenswelten »einfacher« Dienstleistungen eine Brücke schlagen. Die Analyse bewegte sich ihrem Zielpunkt nach somit auf zwei Ebenen: der konkreten Performanz und den ihr zugrundeliegenden impliziten Regeln. Methodisch wird mit den Materialien wie folgt verfahren: Die qualitativen Inhaltsanalysen der Experteninterviews dienten vor allem der Konkretisierung der Forschungshypothesen, die Deutungsmusteranalysen der Beschäftigteninterviews (Neuendorff/Sabel; »Zur relativen Autonomie der Deutungsmuster«; Oevermann, Zur Analyse der Struktur von sozialen Deutungsmustern; Lüders, »Deutungsmusteranalyse«) geben Aufschluss über hybride Formen der Subjektivität zwischen Arbeitsalltag und Lebensentwurf, die kategorisierende Beobachtungsanalyse verpflichtet Fragen nach Bewusstseinsformen auf die Perspektive der jeweils Handelnden. Damit ermöglicht sie einerseits das Ganze der Arbeit in seiner konkreten Performanz neu zu bestimmen, andererseits legt sie Arbeit und Leben als Praxis offen. Das fallanalytisch-rekonstruktive Auswerten der Gruppendiskussionen erschließt mögliche Synthesen von Kollektivität, zwischen typischen Gruppenmeinungen, formellen Parametern von Zugehörigkeit und informellen Allianzen.

295 Da es sich bei den »einfachen« Diensten um ein vornehmlich urbanes Phänomen handelt, stand eine Differenzierung zwischen großstädtischen und städtischen Bezirken im Vordergrund der Erhebungen.

dern gerade komplementär dazu eine für qualitative Samplingverfahren entscheidende hohe Fallkontrastivität, die aussagekräftige Ergebnisse über typische Deutungsmuster und Gesellschaftsbilder über verschiedene Branchen hinweg ermöglicht.

II Dienstleistungsarbeit im Wandel – von der Profession zum Job

Der Marx'sche Ansatz verbindet die Produktionsweise mit einer Lebensweise. Empirisch zu klären bleibt die Frage, wie beides zusammenhängt. Soziale Ungleichheit verweist auf unterschiedlich verteilte Lebenschancen, und diese prägen die Optionen, die mir zur Verfügung stehen; aber entspricht das Gefüge von Lebenschancen auch eins zu eins Konstellationen von Lebensstilen? Kann man anders gesagt von dem geteilten »Haben« auf ein gemeinsames »Sein« schließen, wie der Marx'sche Ansatz von Produktionsweise und Lebensweise nahelegt? Eher nicht – mit den Formalismen und scheinbaren Zwangsläufigkeiten eines starren Basis-Überbau-Modells wendet man sich ab von der konkreten Wirklichkeit und verfehlt sie letztlich. So wurde im Industrieproletariat lange erfolglos nach dem revolutionären Subjekt gesucht und dem Personal einer Arbeiterklasse ein »falsches Bewusstsein« attestiert. Es reicht also nicht aus, einfach von Gesellschaftsformen auf eine Lebensweise als Ableitungsfunktion zu schließen. Die Verbindung ist komplizierter. Es wurde sichtbar, dass Proletarität nicht nur eine objektive, sondern auch eine subjektive Dimension besitzt. Einer Analyse der Arbeitsbedingungen muss somit eine Analyse der Arbeitsorientierungen hinzugefügt werden.

Von der Hand- zur Kopfarbeit und zurück – das Versprechen der Professionalisierung

Fragen wir nach Arbeitsorientierungen, dann kommen mit Dienstleistungsarbeit zunächst vor allem Chancen auf Kompetenzbewusstsein[1] und Berufsstolz einer professionellen Expertise auf. War mit der Industrialisierung der angelernte Arbeiter zum Modell einer Arbeit geworden, die vor allem in routinierten Handgriffen besteht, wird mit der Tertiarisierung vornehmlich eine Klasse akademisch und technisch qualifizierter Berufe erwartet, die eine universitäre Bildung erfordern.[2] Unter dem Stichwort der »Dienstleistungsgesellschaft« gab es in der Nachkriegszeit eine lebhafte Debatte um die zukünftigen Konturen moderner Arbeitsgesellschaften, die Tertiarisierung teilweise ein geradezu utopisches Potenzial unterstellte: Arbeit sollte hochqualifiziert, sauber und autonom sein. Dienstleistungen brauchen eher den Kopf als die Hand, denn anstelle eines »primarily fabricating« Industriesektors, der vor allem »energy and machine technology, for the manufacture of goods« nutzt, steht im tertiären Sektor »the exchange of information and knowledge« im Vordergrund.[3] In dem Primat des theoretischen Wissens[4] wurde nicht nur die Quelle von ökonomischen Innovationen und sozialpolitischer Programmatik gesehen. Indem theoretisches Wissen in Marx'schen Begriffen die Funktion der wichtigsten gesellschaftlichen Produktivkraft übernehme, sah Bell in ihm geradezu das axiale Prinzip der entstehenden postindustriellen Gesellschaft. Die postindustrielle Gesellschaft ist eine Wissensgesellschaft, an deren

1 Zum Bedeutungsanstieg eines Kompetenzbewusstseins in der Dienstleistungsarbeit siehe etwa Baethge, »Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit«; Baethge, »Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«.

2 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft, S. 34. Zur wichtigsten gesellschaftlichen Einrichtung wird mit Bell die Universität, die das theoretische Wissen organisiert. Zur wichtigsten Figur wird der Akademiker, der aufgrund seiner Ausbildung die benötigten Fähigkeiten mitbringt (ebenda, S. 131).

3 Bell, The Coming of Post-Industrial Society, S. XII.

4 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft, S. 35.

Spitze die Kopfarbeiter[5] einer technischen, administrativen und kulturellen Intelligenz die Produktion steuern und Abläufe perfektionieren.

Die Wissensgesellschaft weist damit den Weg von der Erwerbsarbeit zur Profession und wird zum Ort eines beruflichen Selbstverständnisses. Schon seinem Wortsinn nach meint *professio* eben nicht nur Gewerbe und Beruf, sondern auch »Bekenntnis«. In der Befreiung von unterfordernden, bloß mechanistisch zu verrichtenden Tätigkeiten und dem Zuwachs an Fähigkeiten und Eigeninitiative erlaubt die Wissensgesellschaft so – mit Durkheim gesprochen – dem und der Einzelnen, im gesellschaftlichen Kooperationszusammenhang die Stelle zu bestimmen, von der aus er oder sie einen wertvollen Beitrag erbringen könnte.[6] Sie erlaubt Selbstverortung im System der Arbeitsteilung.[7] Als gesellschaftliche Elite kann sich das Personal der auf die Produktion und Verteilung wissenschaftlich-technischer Erkenntnisse spezialisierten Institutionen wie Hochschulen oder Forschungsinstitute im eigenen Selbstverständnis zum Autor eines unverzichtbaren Beitrags zum gesellschaftlichen Fortschritt erheben. Dieses Ethos wird mit Bell zur Leitbildfunktion für das gesamte gesellschaftliche Wertesystem.[8] In ihrem Sieg des Leistungsprinzips über das Prinzip der Zuweisung[9] zeugt die Meritokratie, die gesellschaftliche Positionen entlang fachlicher Kompetenz und Leistungsfähigkeit bemisst, von der Strahlkraft der Wissensarbeiter auf andere Teilbereiche der Gesellschaft.[10]

In Gegenwartsgesellschaften bedarf Arbeit kaum noch der Rechtfertigung durch anderes. Arbeit definiert persönliche Identität. Nahm mit der Industrialisierung die Arbeitsteilung zu, schien sie mit Tertiarisierung komplettiert. Mit der Berufsarbeit wuchs nicht nur ein Selbstverständnis heran, das auf spezialisierter Erwerbsar-

5 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft, S. 132.

6 Durkheim, Über die Teilung der sozialen Arbeit, S. 413ff.; Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 438f.

7 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 444; Friedmann, Der Mensch in der mechanisierten Produktion.

8 Gabriel, »Sind wir auf dem Weg in die postindustrielle Gesellschaft?«, S. 72.

9 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft, S. 291.

10 Ebenda, S. 133; Gabriel, »Sind wir auf dem Weg in die postindustrielle Gesellschaft?«, S. 72.

beit gründete und in seiner Kontinuität Identität schuf. Die Wissensgesellschaft erfindet einen Ort, an dem Dienstleistungsarbeit als Tätigkeit für die Beschäftigten interessant wird.

Mit Robert Castel gesprochen zeichnete Dienstleistungsarbeit damit den paradigmatischen Weg der Lohnarbeit von einer proletarischen Beschäftigung zum Garanten gesellschaftlichen Reichtums und sozialer Identität.[11] Wirft man von hier aus einen Blick auf die »einfachen« Dienste, ist die Stimmigkeit dieses Versprechens nicht mehr so einfach zu belegen.

Der Stolz der Routine

In der Gebäudereinigung lassen sich Versuche der Professionalisierung beobachten. Wichtig beim Wischen sei, erklärt einer der Vorarbeiter, das Putzmittel auf den Lappen zu geben und nicht direkt auf den Boden. *»Viele Kollegen verteilen das Mittel direkt auf dem Boden, ungefähr so …«* Er nimmt die Flasche und deutet ein großzügiges Schütten an. *»Das sind Chemikalien. Wenn man das so macht, das frisst sofort den ganzen Boden an.«* Die richtige Wahl der Putzmittel könne eine recht diffizile Angelegenheit sein. Die Arbeitnehmer müssten sich schon auskennen. Der nächste Schritt sei das richtige Wischen. Mit einem Griff nimmt er seinem Kollegen Jens[12] den Feudel aus der Hand und beginnt die Fliesen der Toiletten des Industriebetriebs vorführhalber zu wischen. *»Der Jens kann das ja nicht richtig. Guck, so geht das.«* Wie ein Vertreter beim Staubsaugerverkauf wirft der Vorarbeiter seinen Schlüssel auf den Boden. *»Die meisten Leute wischen immer so hin und her.«* Der Schlüssel fliegt hin und her und liegt am Ende am selben Platz, wie zu Beginn. *»Völlig falsch. Du musst richtige Achter wischen.«* Und treibt den Schlüssel in großzügigen Schwüngen vor sich her. *»Dann nimmst du*

11 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage.

12 Hier wie im Folgenden sind alle Namen aus datenschutzrechtlichen Gründen selbstverständlich anonymisiert. Um einer Wiedererkennbarkeit zusätzlich entgegenzuwirken, wurden in einzelnen Fällen auch herausstechende Details variiert beziehungsweise abgeändert. Um in den betreffenden Fällen keine interpretationsrelevanten Daten zu verändern, wurden die Gesprächspartner nach der Maske einer sozialstrukturell äquivalenten Person anonymisiert.

den Schmutz auch mit.« In dem professionellen Bedürfnis, auf die Komplexität der Reinigung hinzuweisen, geht es weiter. *»Was passiert, wenn man den Lappen so faltet, anstatt einfach so zu wischen?«* Der Vorarbeiter nimmt einen Handlappen lose in die Hand und fängt an, einige Schwünge am Türrahmen hin und her zu wischen. Anschließen faltet er ihn mehrfach sorgfältig, um zu demonstrieren, dass man im Gewinn von Fläche den Lappen mehrfach benutzen kann. *»Du kannst den Lappen 16-mal falten. Erst nimmst du die eine Seite, dann drehst du ihn um und nimmst die entgegengesetzte. Dann faltest du ihn einmal auf und so weiter. So kann man einen Lappen 16-mal benutzen, bevor du ihn auswaschen musst.«* Er gibt sich größte Mühe, die Professionalität der eigenen Tätigkeit zu präsentieren, in der etwa das Falten eines Wischlappens zum professionellen Wissensbestand der Gebäudereinigung erklärt wird, den nicht jeder beherrsche.

Figuren wie er gehören zu einer Gruppe in den Reihen der »einfachen« Dienstleistungsbeschäftigten, die ich die stolzen Routinisten nenne. Sie sind stolz auf ihre Tricks und Kniffe, mit denen sie im Wettbewerb um einen handwerklichen Perfektionismus die Reinigung einer Toilette, das Arrangement des Warensortiments oder die Memorierung einer Zustellungsroute mit sämtlichen Adressen sowie kurzfristigen Änderungen von Abonnements optimieren.

Zu ihnen gehört auch Jimmy. Mit Beginn seiner Reinigungsschicht um 5 Uhr läuft er zügig vom Pausenraum einige Stufen hinauf in den Vorraum eines großen Konzertsaals, schnappt sich einen blauen Müllsack. Nur mit diesem ausgestattet geht es weiter. Der riesige Raum ist verschachtelt, in runder Form um die Bühne herum konstruiert. Jimmy beginnt seine Arbeit. Er arbeitet sich im Konzertsaal von Sitzblock zu Sitzblock. *»Treppe rauf, Treppe runter …«*, mit diesen an sich selbst gerichteten Worten klettert er immer wieder die Sitzreihen entlang. In jedem Block streicht er mit der Handfläche über die leicht abgeschrägten Seitenwände aus Marmor, um zu prüfen, wie viel Staub dort liegt. Jimmys Hände zeigen minimale Staubrückstände. *»Siehst du, das hier hat zum Beispiel noch bis Montag Zeit.«* Danach geht er vor jeder Reihe in die Knie. Er schaut, schaut ein zweites Mal. Die Sitze sind auf spitzwinklige Metalldreiecke montiert. Sie eignen sich hervorragend, um sich seines Mülls von Getränken, Chipstüten oder Eisverpackungen zu entledigen. Mit seinem schrägen Blick durch die Reihen kann Jimmy in die zwei

Zentimeter breiten Schlitze hineinsehen und gegebenenfalls versteckten Müll orten. Jimmy hat ein feines Radar entwickelt. Er sieht Müll aus beachtlichen Entfernungen: Durch eine Reihe mit 30 Sitzen hindurch erspäht er Müll noch in zehn Metern Entfernung im Dunkeln. Papier und anderer Müll werden eingesammelt. Dann geht es zur nächsten Reihe. Hin und wieder klappt er einen Sitz vor, wenn er etwas Verdächtiges erspäht hat. Alle paar Minuten wird ein Kaugummi von einem Polster oder einem Teppich gekratzt. Bei härteren Fällen benutzt er ein spezielles Kaugummispray. Am Ende eines jeden Blocks macht Jimmy auf dem Teppich einen *»Trittttest«*, wie er es nennt. Er tritt ein paar Mal auf den Boden. Wirbelt Staub auf, muss gesaugt werden. Nach einem letzten Blick über den Boden streicht Jimmy mit der Hand bedächtig über die nach innen eingelassenen Türklinken, um auch hier auf Papier und Kaugummireste zu kontrollieren. Dann geht es zum nächsten Block, und das Spiel beginnt von vorne. Sie hegen Stolz auf ihre Tricks – dass sie mit Fußstampfern auf dem Teppich oder mit dem sanften Streichen ihrer Hand über verschiedenste Flächen wie Fährtenleser sagen können, wann das letzte Mal wie gründlich gereinigt wurde und wann es der nächsten Runde bedarf.

Bei genauerem Hinsehen wird ersichtlich, dass der Stolz ihrer Arbeit vor allem darin besteht, individuelle *Routinen* zu erwerben. Routinen sind in den »einfachen« Dienstleistungen die eigentliche Professionalisierung. Pro Arbeitsgang dieselben Schrittfolgen. Bei gut zwanzig Blöcken im Konzertsaal bedeutet das: zwanzigmal dieselben Schritte etwas mehr als zwei Stunden lang. Wenn die eigene Arbeit kein festes Ergebnis hat, liegt die eigene professionelle Leistung branchenübergreifend darin, sichere Routinen zu entwickeln. Es sind Beobachtungen wie diese, die die Mehrheit der Dienstleistungsbeschäftigten daher zu einer Haltung zu ihrer Arbeit veranlassen, die in eine ganz andere Richtung weist.

Die Abgeklärtheit des Residualismus

»Weil et jeder Idiot kann.«
(Reinigungskraft im zweiten Lehrjahr)

»Das ist ein ganz einfacher Job!«
(langjähriger Postzusteller)

Während die Minderheit der stolzen Routinisten sich größte Mühe gibt, die Professionalität ihrer Tätigkeiten zu präsentieren, hängt die Mehrheit der Dienstleistungsbeschäftigten einer Perspektive auf ihre Arbeit an, die ich die Abgeklärtheit des Residualismus nennen würde. Diese Beschäftigten sind der Überzeugung, dass die Tätigkeiten »einfacher« Dienste auch ein *»Affe«* machen könnte, wie ein langjähriger Zusteller die Kompetenznotwendigkeit seiner Tätigkeit beschreibt. *»Es is' 'n Job für, den [...] 'n Affe machen kann, theoretisch.«*

Die Darstellung »einfacher« Dienstleistungsarbeiten als technisch anspruchsvolles Handwerk, wie sie die stolzen Routinisten betreiben, ist für die abgeklärten Residualisten durchaus nachvollziehbar, aber weniger aus Einsicht in die faktisch notwendigen professionellen Kenntnisse. Vielmehr sehen sie in ihr vor allem die strategische Rolle derer, die einer Arbeit in »Jedermannsarbeitsmärkten«[13] gesellschaftliche Anerkennung zu verschaffen suchen.

Neoinstitutionalistisch argumentiert, ist mit Magali Sarfatti Larson diese Wissensbasis ausgesprochen wichtig für die Entwicklung einer beruflichen Identität: »The formalization of the cognitive base of a profession has a powerful effect on professional unification because it allows a deeper and more thorough standardization of the production of producers.«[14] In dem Bedürfnis der Vorarbeiter, in den »einfachen« Diensten auf die Komplexität von Reinigung, Zustellung und Warenarrangement hinzuweisen, liegt anders gesagt die

13 Der Ausdruck schließt an eine Formulierung von Horst Kern und Michael Schumann an, mit der sie als »Jedermanns-Arbeiten« solche auszuführenden Arbeiten beschreiben, die im Zuge einer horizontalen Arbeitsteilung auf einfachste Routinen reduziert werden (Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?, S. 300).

14 Larson, The Rise of Professionalism, S. 40.

Etablierung einer beruflichen Selbstverortung. So überrascht es kaum, dass eine Professionalisierung desto deutlicher zutage tritt, je weiter man in den Hierarchien der Dienstleister nach oben schaut.[15]

Für die abgeklärten Residualisten steht der Stolz auf fachliche Kompetenz in den »einfachen« Dienstleistungen vor einem doppelten Problem. Berufe erfordern ein fundiertes Sonderwissen.[16] Aus ihrer Sicht verrichten sie aber eine Arbeit, die keiner besonderen Kompetenz bedarf. *»Diesen Job, das kann jeder lernen«*, sagt ein junger Zeitungszusteller. In den vollzogenen Handgriffen sehen die abgeklärten Residualisten nicht mehr den Ansatz für eine anerkennungswürdige, ihre Fähigkeiten widerspiegelnde Arbeit.[17] Was in Zustellung und Reinigung beginnt, lässt sich bis in die Textildiscounter im Einzelhandel verfolgen, wenn eine studentische Aushilfe den geforderten Tätigkeitskatalog ihrer Arbeit vornehmlich so beschreibt. *»Der Job besteht eigentlich nur darin, dass du an der einen Ecke der Abteilung anfängst und du diese Dinger durchräumst: alles aufn Bügel, schön mechanisch.«* Für die abgeklärten Residualisten sind die Routinen, über die sie verfügen, vornehmlich mechanische Wiederholung, die Repetition des ewig Gleichen. *»Also da is' det so wirklich fast täglich, kann man sagen, dass wa Kataloge kriegen. Aber sonst ist et eigentlich ja, täglich grüßt das Murmeltier, sag ick fast immer.«* Die junge Frau ist gelernte Zustellerin und bestreitet seit sieben Jahren ihren Erwerb in einem Postdienst.

---

15 Sie findet sich vornehmlich bei Objektleitern, Vorarbeitern und deren »rechten Händen«. Die rechten Hände werden uns noch im vierten Kapitel gesondert beschäftigen. Sie übernehmen inoffiziell Leitungsaufgaben im Austausch gegen Privilegien. Wie sich zeigen wird, gehören sie branchenübergreifend systematisch in die Belegschaften »einfacher« Dienste.

16 Beck/Brater, »Berufe als Organisationsformen menschlichen Arbeitsvermögens«. Mit Ulrich Beck und Michael Brater sind Berufe die institutionalisierten, dem Einzelnen vorgegebenen, Muster der Zusammensetzung und Abgrenzung spezialisierter Arbeitsfähigkeiten, die gewöhnlich mit einem eigenen Namen benannt werden (Ingenieur, Schlosser, Friseur, Lehrer usw.) und den Ausbildungen als differenzierendes und strukturierendes Organisationsbild zugrunde liegen (ebenda, S. 209). Siehe auch: Beck/Brater/Daheim, Soziologie der Arbeit und der Berufe, S. 25.

17 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 434.

Der Eindruck repetitiver Mechanik entsteht aus der Materialität der Arbeit selbst. Die Arbeit ist das, was Stephan Voswinkel einmal »Normalisierungsarbeit«[18] genannt hat. Ob es das immer wieder aufs Neue erfolgende Herstellen von Sauberkeit ist oder auch das beständige Durch-, Weg- und Einräumen von Kleidung im Textildiscount – »einfache« Dienstleistungsarbeit ist ein ewiger Prozess der Herstellung eines Status quo der Normalität. Die dazu verwendeten Routinen sind für die Residualisten zwar ebenso notwendig wie für die stolzen Routinisten. Anders als diese sehen sie darin aber keinen Grund, in den Stolz eines Kompetenzbewusstseins zu verfallen. Anstelle eines Selbstzwecks des sichtbaren Könnens sind die Routinen für sie vor allem Mittel zum Zweck. Sie geben den eigenen Takt vor, sagen, wann welcher Schritt folgt und wann die Arbeit getan ist. In ihnen liegt also das nüchterne Kalkül der Ersparnis und Strukturierung von Zeit in einer Arbeit, die keinen Abschluss hat. Die Routine ist ein praktischer Vollzug. In ihm wird nicht zurückgeblickt, sondern Punkt für Punkt die Route abgearbeitet. Dann ist Feierabend. Am nächsten Tag von vorn. Die notwendigen Handlungsschemata sind einfach: Gilt im Reinigungsgewerbe Sauberkeit, folgen die Türsteher in der Sicherheitslogistik einem anderen Motto. *»Betrunkene können nicht mehr trinken, und Minderjährige kommen nicht rein.«* Die Abgeklärtheit der Routine bleibt gleich. *»Anfang is' natürlich irgendwo klar. Die ersten Male, wenn das anstehst, da bist natürlich nervös und guckst erst mal, dass du klarkommst. Aber, das legt sich sehr schnell. […] Eigentlich ist es relaxt. Du kriegst nach einer Zeit ja auch eine gewisse Routine. […] ›Hier, pass mal auf, du hast zu viel getrunken, geht leider nicht.‹«*

Statt *standardisierter Kompetenz* überwiegt eine *Kompetenzreduktion in der Standardisierung*. Geben sich die stolzen Routinisten die größte Mühe, die Professionalität der Tätigkeit zu präsentieren, haben die abgeklärten Residualisten vor allem ein residuales Bewusstsein. Betriebseigene Workshops zur Schulung der Reinigungskräfte kassieren bei den Beschäftigten nur ein müdes Lächeln. *»Da gibt es einen richtigen Ordner. Gab es gleich Diskussionen, ob man den Ordner nach Arbeitsende mitnehmen darf – Firmengeheimnisse«*, lacht der Reiniger spöttisch darüber, welche Trivialitäten hier

18 Voswinkel, Welche Kundenorientierung?

als »Geheimnisse« gehandelt würden. Gerade die vom Vorarbeiter demonstrierten Achterschwünge beim Wischen eines Fußbodens sind es, die aus Sicht der abgeklärten Residualisten illustrieren, wie absurd die Kennzeichnung der Gebäudereinigung als Lehrberuf ist. *»Ick hab die Scheiße da auch in der Firma gelernt«*, sagt ein muskulöser Endzwanziger. Er hat eine Ausbildung zum Gebäudereiniger absolviert. Seit 10 Jahren ist er dabei. *»Es gibt wirklich Berufe, die wirklich so viel Ausbildung brauchen. Aber Putzberuf auf jeden Fall nich'. Würd ick völlig abschaffen. […] Die Beschaffenheit vom Boden zum Beispiel und all so 'n Quark. Aber det allet, wat du in der Ausbildung lernst, ick meene, det könnte man ungelogen in 'nem halben Jahr, bup, wär det fertig. Ohne Scheiß jetzte? Weil allet, wat wir lernen, det braucht man gar nicht. Det is' voll für'n Arsch. Det sagen selbst die Lehrer. Aber, na ja, was willste machen? Is' doch für'n Arsch.«* Diese Aussage steht paradigmatisch dafür, wie wenig der Mehrheit der Beschäftigten »einfacher« Dienste branchenübergreifend ihre alltägliche Arbeit selbst als professionelle Tätigkeit erscheint. In der methodischen Vereinfachung und Dequalifizierung radiert nicht nur Gebäudereinigung das Handwerk aus.[19] Diese Dynamik kann auch ein Blick in die Zustellung belegen. *»Du darfst nicht vergessen: Das ist eine ganz einfache Arbeit, die wir machen. Das kann wirklich jeder machen«*, gibt ein langjähriger Zusteller zu Protokoll. Skills sind nicht notwendig. Was sie beherrschen müssen, beschränkt sich aus ihrer Sicht auf Grundfertigkeiten und ein ordentliches Auftreten, wie eine junge Kollegin bestätigt. *»Mhm. Also, auf jeden Fall die deutsche Sprache beherrschen. […] Dann det Erscheinungsbild, det muss halt ordentlich sein. Ja, und lesen können,*

19 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 435. Gerade die deutsche Arbeits- und Industriesoziologie konzentrierte ihre Diskussion fachlicher Autonomie auf das Leitbild des Facharbeiters. In seiner legitimierten Kompetenzbasis höherer Qualifikationsanforderungen lag aus ihrer Sicht die Voraussetzung für weniger entfremdete, anspruchsvollere Tätigkeiten. Hatte in der anfänglichen Industrialisierung der ungelernte Arbeiter der Großindustrie den ausgebildeten Handwerker verdrängt, hatte der Facharbeiter in Teilen der industriellen Produktionsarbeit eine Reprofessionalisierung eingeführt. Demgegenüber erfordert Gebäudereinigung aus Sicht der Beschäftigten kein fundiertes Sonderwissen, sondern allgemeine Kompetenzen. Spezifische Reinigungen, die spezifisches Wissen erfordern, wie etwa die Säuberungen der Maschinen im Industriebetrieb, verrichten ohnehin Spezialfirmen.

schreiben können und Fahrrad fahren können. Ansonsten, und 'n halt 'n sauberes Führungszeugnis haben.« Statt flexibler Spezialisierung werden nur geringe Qualifikation und die rasche Ausübung elementarer Fähigkeiten verlangt,[20] zu denen im Kompetenzpaket eines Zustellers neben Fahrradfahren auch ordentliches Auftreten und ein sauberes Führungszeugnis zählen.[21] Spätestens wenn die notwendigen Kompetenzen aus Sicht der »einfachen« Dienstleister auf ein sauberes Führungszeugnis zusammenschmelzen, ist die professionelle Spezifik aus dem Deutungsrepertoire eigener Beschäftigung verschwunden. Das führt zu dem zweiten Problem, vor das die abgeklärten Residualisten einen Stolz kompetenter Routine stellen: die Universalisierung.

In der funktionalen Spezifizität beruflicher Handlungsfelder liegt die Chance der Exklusivität sozialer Schließung.[22] Berufe schaffen für ihre Angehörigen ein Monopol der Handlungskompetenz und damit den privilegierten Zugang zu spezifischen Tätigkeitsfeldern.[23] Im Dienstleistungsproletariat tritt an die Stelle eines *exklusiven Handlungsmonopols* allerdings eine Logik, die man eine *inklusive Universalisierung* nennen könnte. *»Das, was anfällt«*, dieser Ausspruch eines jungen Angestellten des Textilhandels wird zum branchenübergreifenden Motto des Tätigkeitsspektrums »einfacher« Dienstleistungen. Statt funktionaler Arbeitsteilung machen alle alles. Ein Beispiel, wie diese Universalisierung zum systematischen Abschied von einer spezialisierten Arbeitsteilung wird, liefert auch der Lebensmitteldiscount, wenn aus Sicht eines Angestellten an die

---

20 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 452.

21 Wer das saubere Führungszeugnis für eine ungewöhnliche Kompetenzbeschreibung hält, täuscht sich. Es gehört auch zu den genannten Qualitäten, wenn man die Türsteher danach fragt, was man für ihre Arbeit eigentlich können muss. *»Man sollte halt ruhig und gelassen sein. Man sollte kein Hitzkopf sein. Wissen, was man tut und was sehr wichtig ist: Man sollte einen perfekten polizeilichen Leumund haben. Also ein einwandfreies Führungszeugnis bei der Polizei.«*

22 Neben eine funktionalistische Perspektive tritt damit eine machttheoretische in der Monopolisierung privilegierter Erwerbschancen durch soziale Schließungsstrategien.

23 Mit spezifischen Qualifikationen, die in systematischen Ausbildungsgängen öffentlich anerkannt und zertifiziert erworben werden, rechtfertigt dieses Wissen den privilegierten Zugang zu einem Tätigkeitsfeld.

Stelle spezifischer Kassiererverträge zunehmend allgemeine Verkäuferverträge treten. *»Solange die fünf Prozent, sie auch andere Tätigkeiten machen muss, […] kann sie auch nich' mehr darauf pochen, ›ich mach' 100 Prozent Kasse.‹ Und darauf wird auch […] strikt geachtet, dass diese 100 Prozent nicht erreicht werden. Und wenn's nur is', dass sie die Mülltonnen im Eingangsbereich sauber machen oder die Pappcontainer im Eingangsbereich […], is' egal was […], sowie die aufstehen und und was anderes tun außer Kassentätigkeit, sind die 100 Prozent nich' mehr gegeben. Dementsprechend sind's keine Kassierer mehr. […] Das heißt, die gehen von Obst, verräumen das Obst, bis 'n Kunde an der Kasse is'. Gehen zur Kasse, kassieren diesen Kunden ab und gehen zurück zum Obst.«* Diese Universalisierung versteht sich damit keineswegs als das, was Axel Honneth eine »Verganzheitlichung« nennt.[24] Vielmehr bedeutet sie mehr »einfache« Tätigkeiten pro Person.

Bezieht sich die systematische Universalisierung des Tätigkeitsspektrums für die Angestellten von Lebensmitteldiscount und Textilketten auf die Gesamtheit aller Verkaufsflächen, wird sie in gewährleistenden Diensten wie der Reinigung von dem jeweiligen Objekt bestimmt. In einem Klinikum wird dann etwa die Sterilisation gynäkologischer Instrumente alsbald um Chirurgie und Neurologie erweitert, ohne dass Tätigkeiten auf das Personal spezifisch zugewiesen werden, wie die folgende Beschreibung einer Reinigungskraft zeigt. *»Früher hatten wir nur Gyn und Kinder. […] Das fängt ganz, ganz schleichend an. Zum Beispiel, wir haben in der Waschzone, ist ja immer Kinder gekommen, also alle Kinderinstrumente, alle Gyn-Instrumente mit zwei Frauen. Die haben da schon zu rudern gehabt. Also das hab' ick so kennengelernt schon. Die haben schön zu rudern gehabt. Kinder und Gyn. Jetzt kommt noch Neuro und Chirurgie zu und Trauma zu. Und immer noch zwee Frauen in der Waschzone. Eigentlich haben sie uns versprochen vier. Machen se nich'. Und jetzt kommt noch MKG zu, […] Mund-Kiefer-Gesicht heißt det, und denn kommt noch, und immer haste da zwee Leute. Und wenn wenig Leute da sind, macht eener das alleene.«* Während eine Arbeitskraft an manchen Tagen dann alle Sterilisationsinstrumente übernimmt, sind die Mitarbeiter für Facility

24 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 452.

und Versorgung desselben Klinikums nach eigenen Angaben für den Transport von *»Essensversorgung, Müllentsorgung, Apothekenversorgung, grade Getränke, […] Transportaufträge«* zuständig. Auch hier gilt: *»Was wir dann jeden Tag kriegen. […] Da kommt nichts. Manchmal hast du alles auf einmal.«* Wenn alle alles machen, lässt sich kein privilegierter Zugang zu einem speziellen Tätigkeitsfeld rechtfertigen.

Wie spezifisch die beobachtete Kompetenzreduktion und Universalisierung der Materialität der Arbeit in den »einfachen« Dienstleistungen für die Arbeitsorientierungen der in ihnen Beschäftigten ist, lässt sich verdeutlichen, wenn die Pflege als Kontrastfall in Anschlag gebracht wird. Eine systematische Universalisierung des Tätigkeitsspektrums lässt sich auch in der Pflegearbeit beobachten. In der privaten Pflege eines Hochbetagten wird sie geradezu paradigmatisch, wenn in der stets neu zu vollziehenden Herstellung des Alltags die Organisation eines ganzen Lebens zwischen Pflege und Haushalt zum eigenen Aufgabenfeld wird. Ebenso existiert eine Universalisierung in der stationären Pflege. Zwar unterscheidet sich die Pflege von den anderen Dienstleistungen in ihrer standardisierten Ausbildung. Aber je weiter man in der beruflichen Hierarchie nach unten steigt, desto weniger können die Beschäftigten aus ihrer Qualifikation spezifische Handlungsfelder begründen. Zwischen den Fachkräften mit dreijähriger und denen mit einjähriger Ausbildung scheint eine Art magischer Grenze zu bestehen. Während Erstere sich durch fachliche Spezialisierung ihr eigenes Handlungsmonopol schaffen, agieren bereits die Einjährigen in Sachen professioneller Exklusivität auf dünnem Eis. Zwar beherrschen sie die qualifizierte Pflege eines Patienten und absolvieren auch nahezu[25] alle qualifizierten Tätigkeiten, die die Dreijährigen in ihrem Tätigkeitskatalog verbuchen. Dennoch breitet sich die Tätigkeitspalette – anders als für die Dreijährigen – auch in die andere Richtung aus: Für eine einjährige Krankenpflegehelferin kann dann etwa das Zusammenlegen von Waschlappen in der internen betrieblichen Hierarchie auch an sie statt an die Praktikantin delegiert werden.

25 In Zeiten des Personalmangels und Kostendrucks überschreitet ihr faktischer Leistungskatalog nicht selten den rechtlich zertifizierten und eröffnet ihnen in Grauzonen der Legalität die gesamte Handlungspalette der medizinischen Versorgung durch das Pflegepersonals, jenseits der Ärzteschaft.

Der entscheidende Unterschied zu den Beobachtungen in den »einfachen« Diensten besteht aber zum einen darin, dass die Universalisierung im Falle der privaten Pflege tatsächlich eher im Modus einer Verganzheitlichung funktioniert – und eben nicht in Form einer Akkumulation einfacher Tätigkeiten. In ihr liegt die Herausforderung, einen kompletten Haushalt zu organisieren. Im Falle der stationären Pflege liegt die Differenz zum anderen in dem geltenden professionellen Selbstverständnis dessen, was ich ein sorgerisches Ethos nenne. Mit ihm werden die tatsächlich bestehenden Momente einer Akkumulation einfacher Tätigkeiten eben nicht als Normalität, sondern bewusst als Abweichungen von der Regel erfahren. Die junge Krankenpflegehelferin erfährt diese regelrecht als degradierende Schikane und moniert, dass das Zusammenlegen von Waschlappen eigentlich in den Tätigkeitskatalog von Auszubildenden und Praktikanten gehöre.

Anders verhält es sich in den Diensten von Zustellung, Gebäudereinigung und Discount. In der Universalisierung wird Handwerk ausradiert. Anders als beim Industriearbeiter in den Rationalisierungsstudien der Arbeits- und Industriesoziologie[26] geschieht dies weniger durch Maschinen und tayloristische Zerlegung in kleinste Verrichtungen, bei der ein Industriearbeiter am Ende Schwierigkeiten hatte, in den aufgegliederten Handgriffen und Vollzügen überhaupt noch die Arbeit zu sehen, die er herstellte. Stattdessen erfolgt das Verschwinden des Handwerks im Dienstleistungsproletariat in einer geradezu paradoxal anmutenden Bewegung der Ausweitung von Tätigkeitsspektren. Anstatt dass Arbeitsabläufe in immer kleinere Handgriffe zerlegt werden, machen in den »einfachen« Diensten alle alles. Der Effekt bleibt derselbe. In beiden Fällen wird eine Spezialisierung untergraben und die eigene Tätigkeit entwertet.

26 Beispielhaft: Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?

Von der Hoffnung auf Rehumanisierung zur Autonomie der Arbeitsverdichtung

Den Schlüssel zur Proletarisierungsresistenz von Dienstleistungsarbeit vermuteten die theoretischen Klassiker einer Tertiarisierung jenseits ihrer Expertise aber noch in einem zweiten Argument: in ihrer Rehumanisierung. Weg vom Fließband, hin zum Menschen wird zum Motto tertiärer Produktionsweise. Dem Paradigma interaktiver Arbeit folgend, steht Dienstleistungsarbeit in den Prognosen ihrer Diagnostiker nicht mehr unter dem Diktat körperlich belastender Tätigkeiten an der Maschine. Aus dem industriellen »Spiel gegen die Natur« wird mit Daniel Bell stattdessen ein »Spiel zwischen Personen«[27]. Dienstleistungsarbeit ist damit vor allem durch ein Gegenüber von Dienstleister und Kunden geprägt. An die Stelle der von Marx beobachteten Nähe zu den Dingen tritt mit ihr die Nähe zum Menschen.[28] In der Interaktivität liegt die Hoffnung einer Rehumanisierung der Arbeit. In der gesteigerten Geselligkeit des interaktiven Zwischenspiels einer arbeitsteiligen Kooperation sah nicht nur schon Durkheim das Potenzial der Hebung gesellschaftlicher Moral, freierer, unabhängigerer Individuen und einer stärkeren Entfaltung des seelischen Lebens. Dienstleistungsarbeit wurde auch für die Apologeten tertiärer Ökonomie zur Antwort auf die Probleme einer Industriearbeit, in der die Arbeitsteilung im tayloristischen Prinzip der Arbeitsrationalisierung[29] zu einem Exempel der Inhumanität von Arbeit[30] gedieh. Denn wenn sich die Humanität im Arbeitsleben Hartmut Kreikebaum und Klaus-Jürgen Herbert[31] zufolge

---

27 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

28 Und darin wird mit Georg Wilhelm Friedrich Hegel die Möglichkeit gesehen, Anerkennung zu generieren (Hegel, »Phänomenologie des Geistes«).

29 Taylor, Die Grundsätze wissenschaftlicher Betriebsführung; Kieser, »Managementlehre und Taylorismus«. Zu einem Überblick siehe: Kuhn, »Humanisierung der Arbeit«.

30 Ebenda. Steht die Arbeitsrationalisierung durch das Prinzip der Arbeitsteilung seit je auf der Abschussliste der Humanisierung (Kieser, »Managementlehre und Taylorismus«, S. 65ff.), wird vor allem das tayloristische Prinzip der Arbeitsrationalisierung zum maßgebenden Startschuss der Humanisierungskampagnen.

31 Kreikebaum/Herbert, Humanisierung der Arbeit, S. 11.

vor allem auf den drei Ebenen des Physischen, Psychischen und Sozialen bemisst, dann erteilte der Taylorismus dem Konzept auf allen drei Ebenen eine Absage. Körperlich verschleißend, intellektuell anspruchslos und sozial isolierend kannte er nicht nur physische Überbelastung, sondern auch psychische Unterforderung und soziale Beziehungslosigkeit. Die belastende Handarbeit wurde nicht nur vertikal von innovativer Kopfarbeit getrennt, sondern auch durchgehend auf einfachste Routine von »Jedermanns-Arbeiten«[32] reduziert, die jeden Arbeiter nicht nur von seiner Arbeit am Produkt, sondern auch von der Erfahrung der Arbeitsteilung als produktivem Tausch entfernten. Von innovativen Elementen gänzlich »befreit«[33] sahen die Arbeits- und Industriesoziologen in den »tayloristischen Restriktionen«[34] vor allem eine zunehmende »Entsubjektivierung«[35] und systematische »Degradierung der Arbeit«[36] heraufziehen, die eine Humanisierung erforderte.[37] Beginnend auf dem Feld des Arbeitsschutzes bezüglich gesundheitlicher ebenso wie körperlicher Belastungen reichten ihre Forderungen bis zur Ausweitung von Entscheidungsspielräumen und der Verganzheitlichung von Arbeitsaufgaben jenseits tayloristischer Rationalisierung.

Vor diesem Hintergrund[38] erschien Dienstleistungsarbeit wie das Penicillin der Industriegesellschaft. Sie ist rationalisierungsresistent.[39] Dem Prinzip einer Uno-actu-Produktion[40] folgend, braucht Dienstleistungsarbeit den Kunden als Gegenüber, um ihn zu beraten, ihm die Haare zu schneiden oder ihm den Wein zu servieren. Produktion und Konsumtion verbinden sich in einem Akt,

---

32 Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?, S. 300.

33 Kuhn, »Humanisierung der Arbeit«, S. 343.

34 Volpert, Die »Humanisierung der Arbeit« und die Arbeitswissenschaft, S. 23.

35 Kuhn, »Humanisierung der Arbeit«, S. 343.

36 Deutschmann, »Die Gesellschaftskritik der Industriesoziologie«, S. 58.

37 Volpert, Die »Humanisierung der Arbeit« und die Arbeitswissenschaft, S. 23; Rohmert, »Möglichkeiten und Grenzen menschengerechter Arbeitsgestaltung durch Ergonomie«, S. 63ff.; Kreikebaum/Herbert, Humanisierung der Arbeit; Ulich/Conrad-Betschart/Baitsch, Arbeitsform mit Zukunft, S. 19ff.; Schumann, »Gruppenarbeit und neue Produktionskonzepte«, S. 188ff.

38 Die Rehumanisierung hat ihre Wurzeln vor allem in der Historie der Rationalisierung von Arbeit. Kuhn, »Humanisierung der Arbeit«.

39 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, S. 31.

40 Herder-Dorneich/Kötz, Zur Dienstleistungsökonomik.

der den Kunden zum »Ko-Produzenten« seines Dienstes macht.[41] In der Notwendigkeit seiner Anwesenheit wird Rationalisierung gehemmt. Anders als die Produktion eines VWs am Fließband lassen sich weder Haarschnitt noch Restaurantbesuch oder Beratung in beliebig kleine Teilschritte zerlegen, auf Vorrat produzieren oder lagern.[42] Als ein auserkorenes Spiel zwischen Personen liegt in einer Tertiarisierung des Arbeitsmarktes das Versprechen einer Befreiung der in ihr Beschäftigten aus der Monotonie fremdbestimmter Verrichtung. An ihre Stelle tritt die Autonomie im Arbeitsvollzug, die den Beschäftigten eine inhaltliche Wertschätzung[43] und Identifikation mit ihrer Arbeit und damit Leistungsstolz leicht macht. In den »einfachen« Diensten steht die versprochene Autonomie allerdings vor Herausforderungen, wie abermals die Kontrastierung mit dem Bereich der Pflegearbeit deutlich machen kann.

Die radikalisierte Sorge – das Interaktivitätsideal in der Intensivierung

Gerade die Pflegearbeit erscheint doch als paradigmatisches Beispiel dafür, dass Dienstleistungsarbeit in der Zwischenmenschlichkeit zwischen Kunde und Dienstleister funktioniert. In der Riege der untersuchten Dienstleistungsbranchen transportiert die Altenpflege das Interaktivitätsethos am stärksten. Immer wieder betonen die Beschäftigten die Bedeutsamkeit von Zwischenmenschlichkeit innerhalb sozialer Dienstleistung. Indem in ihr der Kunde zum Patienten wird, erreicht die Kundenorientierung ein unbekanntes Ausmaß. In allen Beschreibungen der Pflegekräfte gehört die zwischenmenschliche Betreuung des Patienten zum Tagesablauf. Aber erst in der privaten Pflege einer sogenannten »Live-in« Konstellation erreicht die

41 Fuchs, The Service Economy, S. 194f.; Dunkel/Weihrich, »Interaktive Arbeit«, S. 68; Rieder/Voß, »Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center«.

42 Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«, S. 6.

43 »Job Enrichment« ist das tragende Stichwort. Siehe dazu: Kuhn, »Humanisierung der Arbeit«, S. 344; Kreikebaum/Herbert, Humanisierung der Arbeit, S. 82ff.; Gaugler, Humanisierung der Arbeit, S. 3ff.; Brakelmann, »Humanisierung der Arbeit«, S. 435ff.

zwischenmenschliche Nähe einen Extrempunkt. Laut amtlicher Statistik leben von den 2,1 Millionen Pflegebedürftigen in Deutschland mehr als zwei Drittel im eigenen Haushalt.[44] Die Kostenschere für eine stationäre Versorgung von betreuungsabhängigen Personen und einer privaten familialen Versorgung[45] zusammen mit dem Wunsch der Betroffenen, in ihrer gewohnten Umgebung bleiben zu wollen, hat einen transnationalen Arbeitsmarkt für Pflegearbeiten in Privathaushalten entstehen lassen.[46] Nach statistischen Schätzungen beschäftigten allein im bundesrepublikanischen Kontext über 4 Millionen Privathaushalte regelmäßig oder wiederholt eine Haushaltshilfe.[47] Bei ihnen rückt die »Arbeit am Menschen« maßgeblich in den Vordergrund. *»Was mir gefällt? Naja, mir gefällt der Kontakt mit Menschen, das ist wichtig«*, sagt ein langjähriger Pfleger in stationärem Dienst wie im Privathaushalt. Man müsse von Mensch zu Mensch agieren, und diese Zwischenmenschlichkeit macht die eigene Arbeit für die Pfleger zu einer bedeutsamen Arbeit. Obwohl die Pflegearbeit für viele der Live-in-Pflegekräfte nicht dem erlernten Beruf entspricht, ist sie zu einer Art Berufung geworden, insofern sie als Pflege eines bedürftigen Menschen Sinn stiftet.

In dieser Zwischenmenschlichkeit des pflegerischen Arrangements wird die Verbindung zwischen Interaktivität und Autonomie genährt. Indem Pflegearbeit vor allem Beziehungsarbeit ist, spielt Informalität in ihr eine entscheidende Rolle. Gerade in der privaten »Live-in«-Pflege wohnt die Pflegekraft oft mehrere Monate im Haus des Patienten. Statt eines Nine-to-five-Jobs müssen hier nicht nur Pflegeroutinen erarbeitet, sondern ein gesamter Alltag arrangiert

---

44 Statistisches Bundesamt, Bericht: Pflegestatistik; Weick, Starke Einbußen des subjektiven Wohlbefindens bei Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit.

45 Dahinter steht nicht zuletzt die Tatsache, dass zwar der Großteil der Pflegeleistungen zu Hause nach wie vor in den Händen von Familienangehörigen liegt, aber ein wachsender Teil der pflegenden Angehörigen Erwerbsarbeit und Pflege miteinander zu vereinbaren haben (rund 40 %: Schneekloth/Leven, Hilfe- und Pflegebedürftige in Privathaushalten in Deutschland 2002) und erwartet wird, dass dieser Anteil weiterhin steigt (Bäcker, »Berufstätigkeit und Verpflichtungen in der familiären Pflege«).

46 Uhling/Hof, »Hauptsache nicht ins Heim?«; Gather/Geissler/Rerrich, Weltmarkt Privathaushalt; Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt.

47 Vgl etwa: Institut der Deutschen Wirtschaft Köln, Arbeitsplatz Privathaushalt.

werden. Dafür gibt es keine festen Handlungskataloge. *»Naja, Punkte. […] Was muss ich machen? Ach, jo. Naja, Punkte. Aber die Punkte sind nicht, das ist meine Meinung, die Punkte sind nicht wichtig.«*

Man kann die Arbeit aus Sicht der Beschäftigten nicht an strikte Vorgaben und Handlungskataloge binden. Die eigene Arbeit besteht stattdessen in der Fähigkeit der informellen Ausfüllung der gerade fehlenden Formalisierung. *»Manche Leute hab ich vorher gesehen, die mit anderen Leute haben […] Kontakt so wie mit, ach, so wie mit, schwer es zu sagen. Ich will sagen, dass nicht Kontakt so wie mit Mensch für Mensch, nur mit […] Gegenstand, genau. Ja. Einfach so zack und hab ich so gemacht und muss so bleiben. Und für die andere Mensch da passt nicht. Er versteht nicht.«* Stattdessen handeln die Dienstleister die Tagesarbeiten selbst mit dem Patienten aus. Jeder Handgriff funktioniert in stetiger vorfühlender Zentrierung auf das Gegenüber, im sensiblen Abstimmen. Man versteht sich, oft auch *»ohne Worte«*. Zum Teil muss es auch ohne Worte gehen. Denn die Sprache hinkt den Gedanken noch hinterher, wenn die »care chains« sich einmal um den Globus spannen.[48] Die Dienstleister verstehen und können antworten, dennoch braucht es Zeit und Konzentration. Aber es ist nicht nur eine Frage des Sprachbesitzes. Die Pflegearbeit funktioniert auch oft einfach ohne Worte: *»Ich muss wissen, was ist gut für Patient. Was er von mir […] möchte oder braucht.«* In der vorfühlenden Zentrierung scheint die Erfüllung der erhofften Autonomie zum Greifen nahe. Bei genauerem Hinsehen verschwindet sie in der konzentrierten Dyade von Pfleger und Patient aber schnell hinter einem *dreifachen Prinzip der Intensivierung*.

Arbeitszeit – oder von einer Arbeit ohne Pause

Der Arbeitsalltag hat den Acht-Stunden-Rhythmus völlig aus den Angeln gehoben. Für die Live-in-Pflegekräfte beginnt ihr Arbeitstag morgens zwischen acht und neun Uhr, wenn der Gepflegte aufsteht, und endet abends gegen 22 Uhr, wenn er schlafen geht. Das heißt im Schnitt gut 13 Stunden Arbeitszeit. Zwar steht die verbleibende Zeit zur eigenen Verfügung der Beschäftigten. Wenn Arbeit und Privat-

48 Arlie Russell Hochschild hat den Begriff geprägt: Hochschild, »Global Care Chains and Emotional Surplus Value«, S. 131.

raum aber nicht separiert sind, man 24 Stunden vor Ort ist,[49] immer auf Abruf bereit, beginnt die Trennung zwischen Arbeit und Freizeit für die Beschäftigten zu verwischen. *»Naja, der Unterschied ist hier eben 24 Stunden ohne Pause, ne, kann man so sagen, ne. Und dort acht Stunden gearbeitet und die Zeit nur für mich, ne.«* In der Live-in-Konstellation wird Arbeit zur Lebensform. Die Arbeit ist konzentriert, es gibt jeweils nur einen Patienten, der betreut wird und in dessen vier Wänden die Beschäftigten nicht nur arbeiten, sondern als Live-in eben auch wohnen. Sie helfen ihren Klienten morgens aus dem Bett, assistieren bei der Morgentoilette, machen Frühstück, Mittag und Abendbrot, leisten Gesellschaft und gehen mit ihnen spazieren. Kurz: Sie organisieren und koordinieren nicht nur die Pflege, sondern den gesamten Alltag.

Arbeitsort – oder vom Leben der Anderen

Helma Lutz hat die Gewährleisterinnen einer solchen Live-in-Betreuung einmal als »intime Fremde« bezeichnet.[50] In der Anrüchigkeit dieser Bezeichnung liegt die Wahrheit eines Arbeitsverhältnisses. Nicht nur dringen sie in die Privatheit des Lebens eines anderen. Auch für die Beschäftigten ist es ein fremdes Leben, in das sie geraten und in dem sie sich einrichten müssen. In der privaten Pflege ist einer Formulierung von Maria Rerrich nach nicht nur »die ganze Welt zu Hause«.[51] Dieses Zuhause bestimmt auch das Leben der Beschäftigten. Die Rhythmen des Klienten, seine körperlichen und seelischen Bedürfnisse definieren die Arbeitsschritte, diktieren den Tagesablauf. Im Haus des Kunden zu wohnen bedeutet, unter dessen Definitionsmacht zu stehen. Es ist sein Alltag, in den man sich hineinbegibt und häufig auch aufgibt. Es sind seine Regeln, denen man sich unterwirft. Der Kunde besitzt die Deutungsmacht des guten Lebens, während das eigene Leben oft mehrere hundert Kilometer entfernt liegt. In Zeiten von »global care chains«[52] kommen viele der Live-in-Pflegekräfte als Arbeitsmigrantinnen aus Ost- und Zen-

---

49 Nach jeweils drei Monaten gibt es einen Monat Urlaub, während ein Kollege oder eine Kollegin die Arbeit übernimmt.

50 Lutz, »Intime Fremde«.

51 Rerrich, Die ganze Welt zu Hause.

52 Hochschild, »Global Care Chains and Emotional Surplus Value«, S. 131.

traleuropa.[53] Solange das Gefälle zwischen Lebensstandard im Herkunftsland und Löhnen im Arbeitsland groß genug ist, füllen sie die Betreuungslücke zwischen Familie und Heimunterbringung, wenn ambulante Pflege nicht mehr ausreicht. Die eigene Familie sehen sie etwa alle drei Monate, wenn für einen Monat eine Ablösung kommt und sie die Gelegenheit haben, nach Hause zu fahren. Viele pendeln über Jahre zwischen Heimat und Deutschland. Dazwischen wird der Alltag des Klienten zum gemeinsamen Lebensmittelpunkt. Wie weit in diesem Alltag Rolle und Person verschwimmen können, wird ersichtlich, wenn einer der Pfleger von seinem Klienten im Interview durchgängig als *»Papa«* spricht. Die Arbeitsbeziehung wird familialisiert.

Arbeitsmedium – oder von der Arbeit der Emotion

Nicht nur der eigene Arbeitsort liegt im Leben eines anderen. Menschliche Nähe macht Emotion zum tragenden Arbeitsmedium.[54] Alles muss miteinander vereinbart werden. Interaktive Abstimmung und ein harmonisches Miteinander werden zur zentralen Maßgabe der Qualität der eigenen Pflegearbeit. Statt einer professionellen Logik der Formalisierung und der darüber ermöglichten Differenzierung von Rolle und Person ist es die Verschmelzung mit dem Patienten, die bei den Arbeitskräften zum Idealbild einer gelungenen Pflegearbeit wird. *»Wichtig ist Kontakt mit Patient. Wenn ist Patient zufrieden und mit Arbeiten zufrieden, das ist alles okay. Beide sind zufrieden.«* Der Aufforderung, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit zusammenzudenken,[55] kommt der Altenpfleger in dieser Hinsicht autodidaktisch nach und führt zwei lange Zeit getrennt in Organisationspsychologie und Marktpsychologie verhandelte Forschungsfelder zusammen.[56] Allerdings nicht in der mittlerweile zur

53 In anderen Fällen auch aus Südamerika.

54 Arlie Russell Hochschild prägt den Begriff der Emotionsarbeit: The Managed Heart.

55 Bruhn, »Vorwort«; Bungard/Winter, »Mitarbeiter- und Kundenbefragungen im Rahmen moderner Managementstrategien«.

56 Während Organisationspsychologie sich vor allem für Mitarbeiterzufriedenheit zuständig fühlt, steht die Kundenzufriedenheit im Zentrum der Forschungen der Marktpsychologie (Winter, Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit); Stock-Homburg, Der Zusammenhang zwischen Mit-

Binsenweisheit[57] wirtschaftswissenschaftlicher Überlegung geronnenen Einsicht, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter eines Unternehmens in deren Motivationssteigerung auch die Zufriedenheit des Kunden protegiert. Gerade umgekehrt wird in der Privatpflege das Konzept der Kundenzufriedenheit als Mitarbeiterzufriedenheit zu einem Extrempunkt geführt. Der Kunde ist der Maßstab für die Qualität der geleisteten Pflege- und Betreuungsarbeit. Erst seine Zufriedenheit und nicht die eigene verweist auf eine gute Leistung. Hier ist man an die Formel »delegierten Genießens« von Robert Pfaller[58] erinnert. Werfen wir einen Blick in die Fernsehunterhaltung der Gegenwart, dann können wir nach Slavoj Žižek[59] sehen, dass delegiertes Genießen für uns in Sitcoms zum gewohnten Fernsehgenuss dazugehört: Das Stichwort ist »canned laughter«. Mit ihm entwickelte der Soundengineer Charles Douglass den Soundtrack eines lachenden Publikums, das in zahlreichen Comedy-Serien aus den Mattscheiben globaler Zugehörigkeit dröhnt. Zweck der Übung ist, dass der Sound ein Publikum entstehen lässt, das *für* uns lacht. Das Mysterium dieses Soundtracks ist nach Žižek[60]: Obwohl wir nicht gelacht haben, fühlen wir uns am Ende der Show so, als hätten wir gelacht. In diesem Mysterium liegt das Phänomen delegierten Genießens. Anstatt selbst zu genießen, lassen wir andere für uns genießen. Aus Inter*aktivität* wird mit Žižek gesprochen Inter*passivität*. Nichts anderes passiert in der privaten Pflege, wenn die Pflegekräfte die Zufriedenheit des Patienten zur eigenen Zufriedenheit erklären. Eigene Empfindungen des Genusses werden an den Patienten delegiert. Sein Genuss wird zum eigenen Genuss, und seine Zufriedenheit stiftet auch im Pfleger die Zufriedenheit gelungener Pflege. Wie lässt sich diese merkwürdige Form der Befriedigung erklären? Angesichts der Repressivität der Arbeitssituation der Live-in-Pflege stellt sich doch die Frage, wie sich in ihr überhaupt eine Befriedigung einstellen kann. Die Antwort liegt zum einen in dem bereits

---

arbeiter- und Kundenzufriedenheit; Freiherr vom Holtz, Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit; Schwetje, Kundenzufriedenheit und Arbeitszufriedenheit bei Dienstleistungen.

57 Günnewig, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen miteinander verbinden.

58 Pfaller (Hg.), Interpassivität. Studien über delegiertes Genießen.

59 Žižek, Vortrag über sein Buch »Violence« (2008).

60 Ebenda.

angesprochenen sorgerischen Ethos. Eine gelingende Sorge um andere ist für die Pflegekräfte auch mit der Befriedigung sinnvoller Arbeit verbunden. Zum anderen gibt es auf die Frage aber jenseits eines sorgerischen Ethos noch eine zweite Antwort. Die Delegation des Genießens ist eine Flucht nach vorn.

Symbiotische Verschmelzung als Flucht nach vorne

Für die Pflegerinnen ist die Zufriedenheit gelungener Pflege eine wichtige – wenn nicht gar die einzige – Chance des Genusses in einer Situation, in der das eigene Wohlbefinden nachrangig ist. Die Pflegekräfte arrangieren hautnah den Alltag, das Leben eines anderen Menschen. Das eigene Leben wird in dieser Situation absorbiert. 24 Stunden vor Ort sind sie Dienstleister des Wohlbefindens eines anderen, nicht des eigenen. Ein delegierendes Genießen scheint in dieser Situation systematischer, eigener »Interpassivität« ein gangbarer Weg zum eigenen Genuss. Wie weit diese Praxis reichen kann, verdeutlicht die Beschreibung eines Pflegers. Danach gefragt, wie *sein* typischer Arbeitstag aussieht, hält der Pfleger prompt ein »Wir« bereit: *»Naja, bei uns Arbeitstag von halb acht, neun Uhr aufstehen, […] wir sitzen im Garten, […] wir sitzen zu Hause. Um zwölf, halb eins oder eins machen Mittag, […] gehen wir wieder spazieren, […] wir gucken Fernsehen. […] Um 19 Uhr machen wir Abendbrot, […] um 22 Uhr wieder Toilette, Nachttoilette und gehen schlafen.«* In der symbiotischen Anstrengung verschwindet der Genuss des Subjekts in der Zufriedenheit des Kollektivs.[61]

Wie fragil diese Arbeits- und Leistungskonstellation ist, wird schnell ersichtlich. Wenn die Funktionalität der dyadischen Beziehung die Voraussetzung der Pflegearbeit überhaupt bildet, dann sind Konflikte vorprogrammiert. Was, wenn der Patient mürrisch und permanent unzufrieden ist, die Alltagsvorstellungen völlig inkompatibel sind oder schlicht die Chemie nicht stimmt? Dann bedeutet dies ein Ende der gesamten Arbeitsbeziehung oder die krampfhafte Aufrechterhaltung im Sinne eines »Augen zu und durch«, dem die Pflegekräfte ausgeliefert sind. Nicht nur im Dienste des Pflegeethos, sondern im eigenen Interesse zielen die Pflegekräfte darauf, ein gutes

---

61 Der »Locus of Identity« wendet sich in der Ich-Übertragung vom Pfleger auf den Patienten.

Verhältnis herzustellen. Gelingt dies nicht, dann gilt es, die eigenen Grenzen zu wahren und das Arbeitsverhältnis zu beenden. *»Diese Grenze (lacht) jeder Mensch hat. Naja. Diese Grenze, wie Kontakt mit andere Mensch, ja, wo ist Grenze. Die Pflege hat Grenze, und die Pflege hat Grenze zum Beispiel, ne. Wenn diese Arbeit zwischen beide geht und alles klappt, dann ist kein Problem. Wenn es ist schwer und immer schwer, diese Arbeit klappt nicht. Und das muss, diese Arbeit muss beendet werden, ne.«* Dass es schwierig zu bestimmen ist, wo die eigene Grenze liegt, belegt der Pfleger am Ende mit einer Geschichte. Es ist eine seiner ersten Szenen bei seinem allerersten Patienten überhaupt. Gerade ist er aus Polen angereist, um seine Kollegin abzulösen. Sie wird für einen Monat zurück nach Hause reisen. Piotr soll für drei Monate bleiben. In der Küche will sie ihm zeigen, wie sie die anstehenden Dinge erledigt. Als sie eine Hähnchenkeule aus dem Kühlschrank nimmt, schreit der Patient aus dem Nachbarzimmer herüber.

Patient: *»Pack das Hähnchen sofort wieder in den Kühlschrank!«*
Sie nickt: *»Ja.«*
Patient: *»So eine große Fresse!«*
Sie lächelt.
Piotr (zu ihr): *»Verstehst du das?«*
Sie: *»Du musst nur Ja sagen. Einfach nur Ja sagen.«*

Piotr wird einen Monat lang Ja sagen. Einen Monat hält er es aus. Dann geht er. Über die Agentur, die ihn vermittelt, wird er sich eine neue Stelle zuweisen lassen. Die Übergabe geht schnell. Die Tochter des vorherigen Pflegepatienten wird bei dem neuen Klienten anrufen und sagen, mit Piotr würden sie *»jemand Gutes«* bekommen, die Probleme lägen eher an ihrem Vater. Einige Zeit später wird Piotr, wie zur Bestätigung, von seinem Nachfolger angerufen, der ihn fragt, wie er es ausgehalten habe. Wie um das alles abzuschließen, sagt Piotr: *»Ich war der Fünfte oder Sechste. Vor mir waren fünf oder sechs. Und nach mir – keine Ahnung.«* Er winkt ab. Der Kunde sitzt am längeren Hebel. Am Ende ist es sein Alltag, der arrangiert wird, und damit er, der bestimmt. Es ist eine fragile Machtkonstellation, die auch zugunsten des Pflegers ausschlagen kann. Das maßgebende Gewicht liegt in der körperlichen Fitness des Kunden. Geht diese dem Kunden verloren, kehrt sich möglicherweise der Spieß um, und die Macht liegt vollends und unausweichlich in den Händen des Pflegers.

Die Intensität dieses Arrangements erhöht sich zusätzlich, bedenkt man, dass viele Live-in-Pflegekräfte nicht über Agenturen vermittelt sind, sondern privat arbeiten. Mit den schwarz arbeitenden Haushaltshilfen steigt nicht nur die Dunkelziffer der Pflegekräfte,[62] wenn etwa von den geschätzten vier Millionen deutschen Privathaushalten, die regelmäßig oder wiederholt eine Haushaltshilfe beschäftigen, 2005 nur circa 40000 Personen als sozialversicherungspflichtige Arbeitnehmer erfasst wurden.[63] Es erhöht sich vor allem der Grad der Informalität.[64] Bei diesen Pflegekräften ist kein Arbeitgeber als Vermittlungsposition zwischen Kunden und Beschäftigten geschaltet. Der Kunde wird selbst zum Arbeitgeber. Anders als bei der Agenturvermittlung gibt es nicht nur keine geregelten Arbeitszeiten oder normierten Urlaubsansprüche. Es gibt meist nicht einmal einen Arbeitsvertrag. Das Aufgabengebiet beinhaltet aus Sicht einer langjährigen Kundin verschiedener Haushaltshilfen im Kern *»naja, was so alles anfällt«*. Ob und wann Urlaub stattfindet, obliegt ganz der individuellen Aushandlung. Die Ablösung wird von den Haushaltshilfen aus Verwandtschafts- und Bekanntschaftsbeziehungen mit Hilfe von Schwestern, Tanten und Freundinnen selbst rekrutiert und Ablösungszeiten werden von ihnen organisiert. In einer Arbeit, die so nah am Alltag eines anderen ist, sind Provokationen und Herausforderungen an der Tagesordnung. An mancher Stelle sind sie unbeabsichtigt, an anderer gewollt: Das beginnt dann, wenn ein türkischstämmiger Mann aus Mannheim von seiner Arbeitgeberin nur als »Orientale« bezeichnet wird und sich nach einer Geschichte vom allmorgendlichen Genuss im türkischen Teehaus von seiner Klientin in eine Diskussion über Geschlechterarrangements manövriert sieht. Es endet, wenn jegliches Arrangement eines gemeinsamen Alltags komplett ins Leere läuft.

Die Pflegearbeit lässt sich damit als ein paradigmatisches Beispiel dafür lesen, dass sich mit Dienstleistungsarbeit das Profil von Arbeit in Richtung Interaktivität verändert. Anders als die Theoretiker einer Tertiarisierung annahmen, liegt in dieser Aushandlung

62 Alt, Leben in der Schattenwelt.

63 Rerrich, Die ganze Welt zu Hause.

64 Während Pflegeagenturen, die zwischen Pfleger und Patient geschaltet sind, das Pflegearrangement herstellen und dessen Arbeitsbedingungen, vom Personalwechsel bis hin zur Urlaubsplanung, formal regeln.

der Zwischenmenschlichkeit aber keineswegs immer eine frohlockende Autonomie. In der Live-in-Pflegesituation stellt das zwischenmenschliche Engagement die Beschäftigten schnell vor eine Situation der Intensivierung. Im Haus des Patienten zu wohnen, heißt, 24 Stunden auf Abruf bereit zu sein und seinen Bedürfnissen zu folgen. Gerade in einem radikalisierten Ethos der Sorge, das sich mit festen Katalogen der zu erledigenden Aufgaben weder angemessen beschreiben noch ausführen lässt, liegt die Gefahr der Intensivierung.

Doch bleibt Intensivierung nicht die einzige Herausforderung, der eine proletarisierungsresistente Interaktivität in den Arbeitsmärkten der untersuchten Dienstleistungsbranchen zu begegnen hat. Sobald die Forschungsperspektive von den sozialen Diensten fortführt und in die Branchen konsumorientierter, distributiver ebenso wie gewährleistender Tätigkeiten geht, stößt eine an Interaktivität orientierte Analyse von Tätigkeitsprofilen auf erstaunliche Art alsbald an Grenzen und macht Pflegearbeit abermals weniger zum paradigmatischen Typus als mehr zum systematischen Kontrastfall für die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat.

Die unsichtbare Dienstleistung der Gewährleistung und das Monopol der Dinge

Die Gebäudereinigung gehört zu den zentralen Wachstumsbereichen einer tertiären Ökonomie der Gegenwart. 2008 waren laut Statistischem Bundesamt 47 % mehr Arbeitnehmer im Bereich der Gebäudereinigung beschäftigt als noch 15 Jahre zuvor.[65] 2010 hatte die Branche einen Jahresumsatz von 12,4 Milliarden Euro.[66] Zunächst mag der Wegfall der Interaktion mit dem Kunden ungewöhnlich erscheinen. Der Arbeitsort für die Reinigungskräfte ist schließlich nicht der Betrieb, bei dem sie angestellt sind, sondern gerade das jeweilige »Objekt«, meist mehrere Objekte, wie die Branchenangehörigen die zu reinigenden Gebäude nennen, für die ihr Unternehmen

65 Statistisches Bundesamt 2009; Schlese/Schramm, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung. Sie erlauben einen Jahresvergleich zwischen 1993–2008.

66 Innung der Gebäudereinigung Berlin, Homepage.

den Reinigungsauftrag bekommen hat. Das heißt, die Beschäftigten sind tatsächlich in der Nähe des Kunden. Sie entleeren seine Mülleimer, entsorgen seine Kaffeetasse, wischen Tastaturen, Spinde, Toiletten und Böden.

Dennoch kommen sie selten mit ihm in Berührung. Sie bleiben notwendig unsichtbar. Nehmen wir Konzertsäle, Verwaltungseinheiten und Verkaufsräume, wenn die Objekte öffnen, dann müssen die Reinigungskräfte in vielen dieser Gebäude bereits fertig und das Objekt sauber sein. Für die Reinigungskräfte bedeutet das, dass ihre Arbeit in der Regel zwischen fünf Uhr und sechs Uhr beginnt. In manchem Objekt – je nach Reinigungsbedarf – auch mal morgens um zwei Uhr. Um acht Uhr sind sie fort. Die Kunden sehen von den Reinigern meist nur noch die Kondensstreifen als Nachlass der Arbeit an den Reinigungsmaschinen. Damit steht die Gebäudereinigung keineswegs allein.

Auch für die Post- und Zeitungszusteller bleibt der Kunde systematisch unsichtbar. Wie die Reiniger arbeiten auch sie in der wechselhaften Räumlichkeit der Zustellung nahe am Kunden. Dennoch begegnen sie ihm meist nur in seinen Adresszeilen und Briefkästen. Die Zusteller kennen die Häuser, Gartenpforten und Präferenzen der Kunden, wenn es darum geht, wo die sonntägliche Zeitung abgelegt wird. Manche Abonnenten wollen ihre Zeitungen etwa auf Balkone, andere unter Steine und Fußmatten oder mit Plastik gegen die Witterung verpackt. Sie kennen die Tricks und Kniffe vieler Wohnanlagen. *»Hier muss die Zeitung unten durchgesteckt werden, sonst geht die Alarmanlage los«*, erklärt ein junger Zeitungszusteller auf seiner Tour. Begegnen werden sie den Kunden aber selten.

Wie bei den Gebäudereinigern liegt die Unsichtbarkeit des Kunden nicht zuletzt in der Arbeitszeit der Zusteller begründet. Nehmen wir die Zeitungszusteller, dann beginnt ihr Arbeitstag in der Regel zwischen 24 und zwei Uhr nachts. *»Ich bin immer von zehn, elf, zwölf, meistens zwölf ab im Lager, dann geht es später bis sechs zum Zustellen.«* In den Wohnhäusern treffen die Zusteller um diese Zeit selten jemanden an. Sie stecken die Zeitungen in die Briefkästen und ziehen weiter. Die sichtbare Kundschaft beschränkt sich auf zwei Gruppen. Zum einen sind es aus Sicht des Zustellers die *»Rentner, die um fünf schon auf ihre Zeitung warten, mit der Uhr in der Hand«* und sich gehörig bei Verspätungen beschweren. Die andere Gruppe treffen die Zusteller in den Gebäuden mit »Mischnutzung«,

das heißt anders gesagt in Gebäuden, wo Unternehmen und Wohnraum unter einem Dach existieren. In der Hälfte dieser Gebäude sitzen Pförtner im Foyer, die die Post später verteilen. Scheint die marginale Interaktivität, ja regelrechte Unsichtbarkeit der Kunden vor allem in der Besonderheit des Zeitfensters der Erbringung von einigen Diensten, wie Gebäudereinigung und Zeitungszustellung, zu liegen, löst sich die Besonderheit in der Generalität auf, wenn man die Tätigkeitsprofile der »einfachen« Dienste weitergehend sondiert.

Interaktivität ist nicht länger die Hauptbeschäftigung der Dienstleister. Zwar verschiebt sich für viele Postzusteller im Gegensatz zu den Zeitungszustellern der Arbeitstag zeitlich nach hinten. Ihre Arbeit beginnt in etwa dann, wenn die Zeitungszusteller fertig sind. Doch lässt sich gerade hier der zweite systematische Grund veranschaulichen, der jenseits der Arbeitszeit die Rolle des Kunden für die »einfachen« Dienstleister branchenübergreifend minimiert: das Tätigkeitsprofil. Bleiben wir zunächst bei den Zustellern, dann sieht die Beschreibung des typischen Tagesablaufs eines Zustellers wie folgt aus. *»Wir beginnen mal damit, am Abend werden, äh, bei Kunden Briefkästen, Kooperationspartnern, die Post eingesammelt. Geht in die Produktion Nachtschicht. Dort wird sortiert auf die einzelnen Depots, 16 Depots in Großstadt. Die Post entweder nach, äh, Postleitzahlen oder auf Tourfass-Sortierung runtersortiert. Det wird dann in Kisten so weit fertig gemacht. Die werden morgens abgeholt. Um sieben stehen sie in den Depots. Da beginnt die Arbeit der Zusteller. Die gehen dann rein, sieben Uhr Dienstbeginn. Dat Erste, wat gemacht wird, is' Postsortierung. Und zwar in Fächer. Nach Gangfolge, Straße XY 1 bis Straße XY 20. […] Das machen die Zusteller vor Ort. Äh, Zeitlimit im Durchschnitt is' bei einem normalen Postaufkommen, sagen wa zwei Stunden. Dann is' die Post so weit sortiert, gestellt. Dann wird eingepackt.«* Vom Kunden ist hier keine Rede. Das hat einen einfachen Grund: Den ersten Teil der Schicht verbringen die Zusteller im Depot, einem Zwischenlager im eigenen Bezirk, in dem Briefe und Zeitungsstapel aufbewahrt und sortiert werden. Denn bevor die Zustellungstour beginnt, müssen schließlich alle Briefe *»gefächert«* werden.

In allen Branchen haben die Dienstleister spezielle Begriffe, mit denen ihre Tätigkeiten belegt sind. Die Post zu »fächern« bezeichnet etwa die Sortierung der Post entsprechend der Adressfolge der Straßenabschnitte auf ihrer Zustellroute. Geht man davon aus, dass mit

dem eigenen Jargon vor allem wiederkehrende, systematisch wichtige Tätigkeiten belegt werden, dann ist es umso interessanter, dass die Begriffe häufig wenig von interaktiver Koproduktion mit dem Kunden zeugen.[67] Ist die Post gefächert, ist die erste Hälfte der Schicht bereits vorbei. Der Kunde wird in den alltäglichen Vorgängen bis dahin vor allem als eines relevant: als *»Zu- oder Abgang«*, das heißt als Neugewinn oder Verlust eines Abonnement-Kunden. Sind Reklamationen sowie Zu- und Abgänge von Kunden in »Fahrtenbuch« oder Kundenliste vermerkt[68] und die Tourenkisten auf Fahrrad oder Handkarre[69] geladen, dann geht es in der zweiten Hälfte auf die Straße zu den Häusern der Kunden. Doch auch der *»ganz normale Zustellgang«* besteht für Zeitungs- wie Briefzusteller nach eigenen Angaben vornehmlich aus Tätigkeiten im wenig Kundeninteraktivität verheißenden Dunstkreis von Sortieren, Laufen und Schieben. *»Standardsendungen, Infosendungen, hochwertige Sendungen, wie nachweispflichtige, beziehungsweise Postzustellungsaufträge. Ja, nach Möglichkeit sollten die Kollegen alle ihre Tour geschafft haben. Begeben sich wieder ins Depot. Na, wenn alles gut geht, sollten sie um 15 Uhr mit ihrer Tour fertig sein. Wieder 'n gewissen Rückfahrtsweg in die Depots. Und dann haben se in der Regel noch 'ne halbe Stunde Zeit, ihre Abrechnung zu machen, […] Kontrolle, Rückläufer-Kontrolle, ähm, PZA-Kontrolle. Meistens will noch irgend'n Vorgesetzter irgendwas.«* Ist das Fahrtenbuch auf dem aktuellen Stand, der Lohn-Kosten-Nachweis über Kilometergeld

67 Zum »Fächern« der Post kommen bei den Zeitungszustellern analog zwei Arten von Zeitungspaketen hinzu, die sie begrifflich trennen. Enthalten die sogenannten »Vollpakete« jeden Tag die gleiche Anzahl von Zeitungen, befinden sich in »Spitzenpaketen« zusätzliche Exemplare, wie etwa Wochenendbeilagen, Werbezeitungen, die tageweise oder wochenweise zusätzlich verteilt werden, oder sogenannte »Fremdobjekte«, wie Tages- und Wochenzeitungen der bundesweiten Zeitungsverlage außerhalb des jeweiligen Zustellungsbezirks. Vor Tourenstart müssen sie sortiert, gezählt und kontrolliert sein. Wofür bei einem normalen Aufkommen in der Regel zwei Stunden veranschlagt sind, dass kann aus Sicht der Zusteller faktisch auch schnell drei bis vier Stunden in Anspruch nehmen.

68 In ihnen werden nicht nur alle Adressen der Kunden vermerkt, sondern etwa in der Zeitungszustellung auch, wer, wo und an welchen Wochentagen welche Zeitung bekommt.

69 Die Handkarre ist ein vierrädriger, circa zweieinhalb Meter langer Metallwagen, den die Zusteller vor sich her schieben.

geführt, der Bezirksleiter über Reklamationen, Wartezeiten oder Fehlstücke informiert und sind Exemplare nachbestellt, ist der Arbeitstag vorbei.

Die minimierte Interaktivität, die den Kunden teils sogar ganz aus den Beschreibungen eines alltäglichen Arbeitsablaufs eliminiert hat, gilt nicht nur für die Zusteller. Auch in Reinigungsbereichen, wo die Reinigungsarbeit parallel zu den Arbeitszeiten der Produktion stattfinden kann, etwa bei der Produktionsreinigung im Industriebetrieb oder in einem Klinikum, sind die Reinigungskräfte zwar im betrieblichen Alltag sichtbar. Dennoch spielt der Kunde für die alltäglichen Tagesabläufe keine außerordentlich große Rolle. In einem untersuchten Automobilzulieferer verläuft die Bewegung der Gebäudereiniger quer zur Produktionsarbeit. Während sich der Zu- und Abtransport der Produktion aus den insgesamt etwa zehn Produktionshallen des Betriebsareals von Autoprofi wie ein Aderstrom auf breiten Teerstraßen bewegt, bewegen sich die Gebäudereiniger auf kleinen, teils befestigten, teils nur getrampelten Pfaden, die die Hallen zusätzlich quer verbinden. Wird die Produktion mit Maschinen bewegt, sind die Reiniger zu Fuß unterwegs. Verweist jede Halle mit großen Ziffern sichtbar auf den jeweiligen Produktionsschritt, den sie beinhaltet, von der Herstellung und Montage einzelner Bremsteile bis hin zur Verpackung, kennen die Reiniger die Logik der Nummerierung nicht. Sie spielt für sie keine Rolle. Ihr Tätigkeitsablauf folgt eigenen Regeln, wie sie eine langjährige türkische Reinigerin beschreibt. *»Morgens sechs, fängt man an. Normalerweise beginnt sechs Uhr die Arbeit. Und zieht man sich um, macht man den Putzwagen bereit, […] jeder hat ein, eine Putzwagen, große Wagen. Alles is' schön drin, Material. Und müssen wir Wasser reinmachen. […] Wasser, is' alles is', es hat, Seife is' drin. Könn' wa anfangen. […] Putzlappen, Moppen und alles ist Material. Müssen wir Wagen sein alles, ne? Dann fängt an. (lacht) […] Je nachdem, kommt drauf an, wo man an dem Tag eingesetzt wurde. Welche Station, welcher Bereich, welche Revier halt, hat man Plan, Arbeitsplan. Guckt man da rein, wo man halt anfangen. Um sechs muss, bis sechs Uhr dreißig, muss diese Zimmer fertig sein. […] Zum Beispiel geht ich ins Zimmer rein, ne? Ich mach erst mal Müll wegmachen. Aber so schnell. Nich' so, es is' normal, ne? (lacht) Muss ja schaffen. Muss wie Akkord, ne? Ich hab' Fabrik auch gearbeitet, Akkord gearbeitet. Wie, wie Fabrik. […] Ich muss in Zimmer rein. Guck' ich, welche Müll. Müll is' voll.*

Mach' ich weg. Staub wisch- wischen ganz schnell aber. Fünf Minuten muss ich schaffen. Dann muss anderes Zimmer.« Der Kunde begegnet den Reinigern nur in seinen Gebrauchsspuren und Müllresten, die er in den Objekten hinterlässt. In den Tätigkeiten selbst spielt er keine Rolle. Das gilt auch in der Reinigungsarbeit einer Zentralsterilisation der medizinischen Instrumente in einer Klinik. *»Die Instrumente, die kommen ja von den OPs. Dann gibt's Leute, die waschen die Instrumente. Die waschen den ganzen Tag die Instrumente. […] Auspacken und die ganzen Klamotten da ruff uff'n Band, damit das gewaschen wird. Der Nächste, der räumt dat von die gute Seite […] ab und muss das verpacken in die Container. Also der hat mit Dreck nischt zu tun. Der hat die alle sauber. […] Eener hat Steri-Dienst, das heißt, der tut die Dinger nur sterilisieren, die janzen Wagen nur immer rin in den Ofen schieben, sach' ick, und, und, und überwacht det, das det allet schön läuft. Denn haben wir Einzelarbeitsplatz. Det hat mit OP nischt zu tun, sondern da sind die Instrumente alle einzeln eingetütet, […] Pinzette und dit und jenes. Alles einzeln. […] Dann haben wir mehrere Tische. Der eene is' eingeteilt für Gyn-Packungen, Gyn heißt gynäkologische Sachen. Eine Frau packt nur Kindersiebe, allet, wat mit Kindern zu tun hat, OPs. Für Neuro, für Chirurgie, für MKG[70], […] ja, so 'ne Fabrik. Jeder macht denn seins.«* Mit dem Kunden, der die Pinzetten und Kindersiebe nutzt, haben sie nichts zu tun. Kommen in den Facilitybereichen des Transportmanagements desselben Klinikums noch *»Essensversorgung, Müllentsorgung, Apothekenversorgung, grade Getränke«* hinzu, dann hat sich das interaktive Spiel mit dem Kunden endgültig in Säuberung, Zustellung und Bereitstellung seines Materials zerstreut.

Kann das Monopol der Dinge für Zustellung, Gebäudereinigung und Transport noch Spontanplausibilität gewinnen, scheint es doch aber schon auf einen ersten Blick in Bereichen herausgefordert, für die der Kunde zum Verkaufsgeschäft gehört: wie in den Gewährleistungsbereichen der Sicherheitslogistik und den Verkaufsbereichen konsumorientierter Dienste. Wie sich zeigen wird, täuscht aber der erste Blick.

70 Mund-Kiefer-Gesicht.

»Das ist manchmal anstrengender, als wenn Action is', sag' ich mal, die Zeit absitzen oder abstehen.«
(langjähriger Türsteher in einem Musikclub)

Eine Nachtschicht an den Türen bundesrepublikanischer Clubs ist nach Angaben der zuständigen Türsteher mit einem Wort umschrieben, sie verläuft in der Regel *»ruhig«*. Ihre Hauptaufgabe besteht in Kontrollgängen oder wie ein Kollege selbst erläutert: *»Ja, immer so rum. Dann stellen wir uns mal draußen hin und gucken, wie die ihre Arbeit machen.«* Meist haben sie schon mehrere Stunden an der Tür verbracht, bevor die vereinzelten Gäste sich überhaupt zu einem Publikum formieren. *»Wenn es später mehr werden, wird es vielleicht noch interessanter. Noch ist ja nicht viel los.«* Nach zwei Stunden ist die Stoßzeit vorbei, das Publikum im Club. Dann heißt es wieder, *»die Zeit absitzen oder abstehen«*. Weniger ist es der Publikumsverkehr an sich als seine Potenzialität, die den Arbeitsalltag der Türsteher bestimmt. Es geht vor allem darum, da zu sein, auch wenn nichts passiert. *»Das ist auch das Gefährliche an der Geschichte. Dass man aufpassen muss, dass man nicht unaufmerksam wird. Das ist manchmal anstrengender, als wenn Action is', sag' ich mal.«* Und zu ihrer Aufgabe gehört vor allem, dass Action selten bleibt. »Deeskalation« ist das tragende Stichwort in der Beschreibung des eigenen Tätigkeitsziels. *»Na im Prinzip erst mal höflich, freundlich, um halt deeskalierend zu wirken: ruhig erst mal auf die Leute eingehen und versuchen, deren Probleme zu lösen zugunsten des Gastes. Gewalt ist das allerletzte Mittel.«* Hat man aus Sicht der Beschäftigten früher gerne mal zugeschlagen, läuft heute die Dienstleistung am besten, wenn der Türsteher gar nicht erst eingreifen muss. Zur Potenzialität der Kundeninteraktion gehört auch, dass sie am besten eine unergriffene Potenzialität bleibt. Der Idealfall eines Türstehers ist, wer allein mit seiner Anwesenheit dafür sorgt, dass keiner aufmuckt. *»Es gibt einfach ein paar Leute, die sind, keine Ahnung, 1,90 – 2,00m groß, so richtige Hünen. Die trainieren im Fitnessstudio. […] Die sind dann schon als Abschreckung von der Statur her, weißte. Die stehen dann dran, und da kommen irgendwelche Leute, da zuppt keiner auf, weil sie ganz genau wissen, dann kriegen sie eine auf's Dach.«* Was für die Türsteher das Ideal der »Deeskalation« ist, steckt für die Dienstleis-

ter von Textil- und Lebensmittelgeschäften im Konzept des »Discounts«: Beide stehen für eine systematische Reduktion des Kundenkontakts.

»Discount heißt: Kunde rein, Kunde raus,
möglichst wenig mit ihm sprechen. […]
Und suchen muss er alles selber.«
(Marktleiterin eines Lebensmitteldiscounts)

Zwar gehören die konsumorientierten Dienste zu den Branchen, die in der Literatur immer wieder bei der Untersuchung der Interaktivitätslogik von Dienstleistungsarbeit herangezogen werden. Dennoch stößt Interaktivität als Tätigkeitsschlüssel in den konsumorientierten Diensten des Textil- ebenso wie des Lebensmittelhandels schnell an Grenzen. Der Kunde gehört in das »normale Verkaufsgeschäft«, aber nur mit Einschränkung.

Über die unterschiedlichen Beobachtungen in den drei untersuchten Unternehmen des Textil- ebenso wie des Lebensmitteldiscounts hinweg ist eine Einsicht bestechend: Insgesamt wird wenig zwischen Mitarbeitern oder mit Kunden interagiert. Das Bell'sche Spiel zwischen Personen beschränkt sich meist auf das Nötigste. Im Dienste des schnellen Konsums wird der Kundenkontakt rationiert. *»Weil normalerweise soll man pro Kunden, soll man wirklich nur 'ne Minute, zwei Minuten Zeit haben. Das heißt, ich soll abkassieren, zack, zack, zack, zack, zack, Betrag nennen, zwar höflich bleiben dabei, und dann sagen: ›Danke. Tschüs. Da is' der Ausgang. Der nächste Kunde bitte.‹«* Mit diesen Worten umschreibt ein langjähriger Angestellter die vorgesehene Kundenbeziehung nach Discountprinzip. Das Unternehmen *»will Kunden, Kunden, Kunden, schnell, schnell, schnell«* soll es gehen. Bedienung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch. Der Hauptinteraktionspartner für die Kolleginnen an der Kasse ist und bleibt ihr Scanner. Die Interaktion mit dem Kunden beschränkt sich meist auf ein kurzes »*Hallo*«, die Nennung des Preises, Geldwechsel und die obligatorische Frage: »*Bon mitnehmen?*« In Einzelfällen wird auch ein schönes Wochenende gewünscht. Darüber hinaus wird mit Kunden nur auf Anfrage und dann mit kurzer Antwort interagiert.

Was an der Kasse beginnt, setzt sich im Verkaufsraum fort. Wird man gefragt: *»Ja, wo finden wir'n das und das?«*, ist die unternehmensinduzierte Antwort aus Sicht der Beschäftigten knapp. *»Drit-*

ten Gang ganz hinten.« Wer den Kunden begleitet und das Produkt zeigt: *»Is' aber nich' Discount-Konzept. […] Discount heißt: Kunde rein, Kunde raus, möglichst wenig mit ihm sprechen. […] Und suchen muss er alles selber.«* Zwar ist der Kunde theoretisch Quelle systematischer Außeralltäglichkeit. Alle drei Unternehmen der konsumorientierten Dienste bemühen sich aber explizit um die Strukturierung der Verhaltensmuster der Angestellten bis hinein in die Kundeninteraktion. Die Beschäftigten erlernen kundenstrategische Verhaltensskripts, die von Schlüsselsätzen bis zu Körperhaltungen reichen. Bis zu welchem prototypischen Höchstmaß die Standardisierung reicht, zeigt die Schulung in einem der Textilunternehmen, wie sie eine studentische Aushilfe skizziert. *»Also, wir werden ja auch geschult, dass wir jetzt zum Beispiel nicht so*[71] *da vor den Kunden dastehen sollen, weil das nicht so auffordernd wirkt. Also, dass du halt immer nickst, freundlich guckst. Du hast ja meistens aber auch was in der Hand, und dann bist du ja auch immer beschäftigt mit deinen Händen. Also es halt keine abweisende Körperhaltung zumindest. […] Ja, weil du weißt ja auch selber, wie das wirkt, wenn irgendjemand vor dir steht mit verschränkten Armen und dich so kritisch beäugt. Dann fühlst du dich ja auch nicht wohl.«* Damit der Kunde sich wohlfühlt, ist das Verhalten bis in die Mimik reguliert. So gibt es bei dem Textilunternehmen »Chic« etwa das, was die Angestellten das »Chic-Gesicht« nennen: eine aufgesetzte Form zu lächeln, die vornehmlich versucht, die Brücke zwischen Freundlichkeit und professioneller Distanz zu schlagen. Nach Angaben der Angestellten sagt es: »Ich bin für Sie da. Aber ich mache es nur gerne, wenn es nach meinen Regeln läuft. Deswegen müssen Sie mir mit derselben Freundlichkeit begegnen, wie ich Ihnen. Sonst wird mein aufgesetztes Lächeln schnell ernsthaft unfreundlich.« Es ist eine Einladung zum Spiel und zugleich eine Aussage über seine Regelförmigkeit. Diese Logik lässt sich von der Kundenberatung im Textilbereich bis in die Tätigkeit des Kassierens im Supermarkt fortführen.

Egal, ob Textilgeschäft oder Supermarkt, wenn man die Dienstleisterinnen in den Konsumwelten bundesrepublikanischer Shopping Malls fragt, ist die Kundeninteraktion nicht länger die Hauptbeschäftigung der Angestellten. Im Verkaufsraum finden sich für

71 Die Angestellte verschränkt die Arme vorm Körper.

Textil- wie Lebensmitteldiscount vornehmlich zwei Tätigkeiten: das, was im Jargon der Arbeitnehmer auf der Verkaufsfläche *Durchräumen* heißt, und das *Kassieren*. Etwa zwei Drittel der Mitarbeiterinnen räumt die Ware ein und bringt den Warenbestand auf Vordermann, ein Drittel betreut die Kassen. Im Textilbereich kommen zwei weitere Tätigkeiten hinzu: *Wegräumen* und *Anprobe*. Aber auch hier liegt damit der Schwerpunkt auf der Arbeit an der Ware. Während es beim Wegräumen darum geht, die probierte Ware aus den Ankleiden zu empfangen und in die Shops einzusortieren, heißt Durchräumen, den großen Warenbestand grundsätzlich in Ordnung zu halten. Das Bell'sche Spiel zwischen Personen hat sich damit auch in den konsumorientierten Diensten wieder in ein Marx'sches Monopol der Dinge verwandelt. Dasselbe gilt für den Lebensmitteldiscounter. Ein normaler Arbeitstag beginnt mit dem Einsortieren von Brot und Brötchen. Nach Lieferung und Einräumen der *Frischen*, wie die Angestellten Obst und Gemüse nennen, sind Molkereiprodukte und Fleisch dran. *»Das muss, kommt jeden Tag neu. […] Wird jeden Tag ausgeliefert und jeden Tag verräumt.«* Dass der Kunde in den Tätigkeitsprofilen der »einfachen« Dienste keine wesentliche Rolle spielt, heißt aber keineswegs, dass der Kunde nicht mehr auftaucht. Er taucht allerdings an anderer Stelle in den Rechnungen der Dienstleister auf, als die Visionäre einer koproduzierten Tertiarisierung annahmen. Der Kunde ist für alle Dienstleister tagtäglich vor allem in zwei Hinsichten relevant. Dort, wo der Kunde auftaucht, ist er zunächst und vor allem eine Quelle arbeitsbestimmender Kontingenz, insofern man nie weiß, wie viel Arbeit anfällt.

Wenn der Kunde stört

»Aber dann muss man, wie gesagt, die Zähne zusammenbeißen und sagen: Okay, jetzt musst du da durch! ›Kunde, schnell, was brauchst du?‹ und fertig. Ne? Schnell holen und zeigen, […] muss halt sein.«
(Angestellte eines Textilshops)

Wenn die Kundeninteraktion systematisch aus dem Katalog der Hauptbeschäftigungen der Arbeitswelten »einfacher« Dienstleister gestrichen wird, dann ist der Kunde nicht nur ersehnte Nebenfigur,

er wird systematisch zur störenden Irritation des »eigentlichen« Arbeitsalltags.[72]

Wer nicht an das letzte Brot im obersten Regal gelangt und um Hilfe bittet, kann aus Sicht der Beschäftigten in vielen Supermarktfilialen nicht damit rechnen, *»dass man hingeht und sagt: ›Natürlich geb ich Ihnen mal schnell runter das Brot. Kein Problem.‹ Andere würde dann sagen: ›Sieh zu, wie du das da oben runterkriegst.‹ Das is' so.«* Das gilt nicht nur für den Lebensmitteldiscount, sondern auch für den Textilbereich, wie die Beschreibung einer türkischen Angestellten zu ihrem Verhältnis zur Kundschaft zeigt. *»Ich laufe weg! (lacht) […] Also, was heißt weglaufen. Ich versuche, keinen Blickkontakt aufzunehmen. Wobei: Wir dürfen das ja nicht. Wir müssen ja Blickkontakt aufnehmen! Ja klar: Ich versuch' natürlich, freundlich zu sein. Aber innen drin bist du da irgendwie: ›Komm! Mach hinne!!!‹ (lacht)«*

In einer Arbeit, die ihrem täglichen Profil nach vornehmlich auf das Durch-, Weg- und Einräumen von Waren konzentriert ist, werden Unterbrechungen durch den Kunden eher als Störung empfunden, denn als Autonomie. Der Kunde ist dann ganz seiner theoretischen Maßgabe nach eine Quelle systematischer Kontingenz. Für die Arbeitnehmerinnen entspricht diese Kontingenz aber oft keiner erwünschten Abwechslung. *»Ich trage wirklich viel, und dann kommen Kunden an und wollen wissen, wo irgendwas hängt. Und wir dürfen ja nicht zeigen: ›Das ist da hinten irgendwie‹, sondern, man muss mitgehen. […] Ich gehe da, als (lacht) […] und zwei Kunden mich dann angesprochen haben, gleichzeitig! Und ich so: ›Ohhhrg!‹*[73] *Und wollten was von hinten haben, auch noch. Dann musste ich mit denen nach hinten gehen, und ich krieg' auch schnell rote Backen. Wenn ich gestresst bin, dann sieht man das bei mir schnell.«* Den Vorschlag der Filialleiterin, die die Szene beobachtet, doch die Ware für die Beratung beiseitezulegen, quittiert die Dienstleisterin klar. *»›Ich kann das nicht.‹ Dann lieber mitnehmen, dann kann ich unterwegs noch so, schwwttt, wegräumen. […] Also da hat man schon auch so Situationen irgendwie – da muss man durch, wie gesagt: Zähne zusammenbeißen! Geht nicht anders!«* Das Verständnis eigener Arbeit

72 Der nominell zentrale Bezugspunkt der Arbeit ist es, der die eigentliche Arbeit zu behindern droht.

73 Die Angestellte stöhnt unter der Traglast.

ist nicht länger um die Beratung des Kunden gruppiert. Das eigene Arbeitsprofil ist in dem Motto »Ware statt Kunde« geronnen. Der Kunde wird zum Intermezzo, das die »eigentliche« Arbeit unterbricht; aber nicht so weit unterbrechen darf, dass die Ware kurz abgelegt wird und ihm die ausschließliche Aufmerksamkeit gebührt. *»Also bei mir ist es so: Ich fange ja immer um sieben an, und wenn ich um sieben anfange, dann kümmere ich mich immer um die Ware. Immer als Erstes. Kassenbereich mache ich gar nicht – also Kassen einzählen oder Tüten holen oder wie auch immer. Das mache ich gar nicht. Das machen die Leute, die nach mir kommen. Und ich helfe auch gar nicht, weil: Ich will nämlich immer an die Ware. Ja, und das weiß auch jeder, und das wird auch immer so gemacht, ganz normal, das ist üblich.«* Für Verkäuferinnen, die sich, wie das Beispiel eben zeigte, weniger über Mode und Imagekultur und mehr über hohe Leistungsnormen des Warenarrangements definieren, wird der Kunde zur Beeinträchtigung des Arbeitsalltags.

Was für die Verkäuferinnen eines Textilgeschäfts der Kunde ist, der eine Hose aus dem Lager will, kann für die Zusteller der Schäferhund eines Kunden werden, wenn der Briefkasten sich nur vom Inneren des Zaunes aus erreichen lässt, wie die Geschichte eines Zeitungszustellers zeigt, der seit Jahren seinen Verdienst über drei Zustellverträge bestreitet. *»Natürlich, der Kunde is' König und soll auch König bleiben. Aber deswegen muss ich mich nicht irgendwie verletzen lassen oder von irgendwelchen Hunden beißen lassen, ne? […] Das ge-, sind natürlich, das gibt dir so 'n bisschen 'ne Aggression, so bisschen Potenzial. Das komm' ich dann nich' klar mit ihm, ne? Wir haben ein Kunde, der hat also 'n ziemlich jungen Schäferhund, und 'n sehr aggressiven Schäferhund, […] der Zeitungskasten, der is' genau zwischen Pforte und Wand von der Garage. Da müsst' ich also mit'm Arm durch. Und dann lauf' ich mit Sicherheit Gefahr, dass der mich da beißt. Und das is' für mich kein Argument. Natürlich is' der Kunde König, aber da hätte man 'nen anderen suchen müssen. Man, man hätte den Zeitungskasten versetzen können. Und das sind für mich Sachen, wo's immer so leichte Reibereien gibt.«*

Diese Situation gilt umso mehr für Dienste wie die Gebäudereinigung. Eigentlich seien die Konzertbesucher eine angenehme Kundschaft – streng genommen ja die Kundschaft des Kunden, sozusagen: die Kundeskunden. Es gebe aber zum Beispiel Freikonzerte im Konzerthaus, nach denen die Lage schon ganz anders aussehe. Dass sich

hin und wieder jemand auf den Teppich übergebe, komme relativ häufig vor. Einem der Reiniger habe jedoch vor Kurzem ernsthaft jemand einen *»Kackhaufen«* hinterlassen. Da habe er alle zusammengerufen, damit sie sich das ansehen können. Die Putzkräfte konnten es nicht glauben. Auch benutzte Tampons fände er hin und wieder unter den Sitzen. Die bleiben nicht nur im Konzertsaal, wie die Schilderungen interviewter Türsteher belegen. *»Das hast du aber immer mit Taschenkontrollen bei Frauen.«* Nicht nur fänden sie in 100 Handtaschen regelmäßig einen Vibrator. *»Das sind natürlich lustige Sachen. Es gibt natürlich auch eklige Sachen! Wenn, sag' ich mal jetzt, eine Frauenhandtasche geöffnet wird […] und dann die Rotzfahnen drin liegen. Ja, mindestens vier, fünf Stück und richtig vollgerotzt. Oder irgendwelche Slipeinlagen – also keine benutzten, aber trotzdem: So verstreut und generell: dass die Handtasche aussieht wie ein Mülleimer eigentlich. Und dann guckst du das Mädel an und denkst: Sag' mal, was ist denn hier los?!«* Die Fäkalgeschichten beschränken sich nicht nur auf die Damenwelt der Konsumenten, wenn man die langjährigen Kollegen fragt. *»Ich habe auch mal eine ganz lustige Geschichte gehabt – also für mich war es eine lustige Geschichte. Für die anderen nicht. Das war auch in so einer Dorfdiskothek. Der Kunde, der muss wohl auch alkoholisiert gewesen sein oder mehr. Weiß ich nicht. Der war auf Toilette. Dann kam er nackig rausgerannt auf die Tanzfläche. Hatte sich in die eigene Hand geschissen und hat sich dann damit eingeschmiert! […] Und jetzt erklär mir mal, wie du den rauskriegst! Es waren zum Glück auch einige Tischdecken da. Da haben wir die Tischdecken runtergerissen von den Tischen, haben den mit den Tischdecken eingefangen. Den kannste ja nicht anfassen, außer du ziehst ihn am Fuß raus. Das war eine eklige Geschichte!«* Spätestens wenn in den Fäkalgeschichten die Faszination in Ekel umschlägt, dann erhält der Kunde im Alltag der Dienstleister noch einen zweiten Beiklang, der über die Neutralität einer kontingenten Störquelle von Warenordnung, Sauberkeit und Zustellung hinausreicht. Dort, wo der Kunde auftaucht, wird aus dem Spiel zwischen Personen schnell ein persönlicher »Charakterkampf«[74].

74 Voswinkel, Welche Kundenorientierung?

Gerade für die Reinigungskräfte ist der Kunde systematisch respektlos, weil er Dreck macht und damit zeigt, dass Reinigung für ihn nichts wert ist. Ist es in öffentlichen Gebäuden vor allem auch oft der Kundeskunde, das heißt nicht allein der Angestellte, sondern der Besucher in Konzertsaal, Kino oder Shopping Mall, der zur unsichtbaren Kontingenzquelle wird, ist es im Industriebetrieb der Arbeiter, der den Reinigern mit seinem Verhalten den Wert ihrer Arbeit anzeigt, wenn er die Klos hüfthoch mit Kot beschmiert. Die Industriearbeiter seien aus Sicht der Reinigungskräfte manchmal *»wie die Schweine«*. So erzählt eine der Reinigerinnen, es sei etwa vorgekommen, dass Industriearbeiter – vornehmlich auf den muslimischen Klos – erst eine Klorolle ins Klo gestopft hätten, um danach ihr Geschäft darauf zu verrichten, und so die ganze Toilettenanlage verstopft hätten.[75] Fehlende Anerkennung wird von den Beschäftigten immer wieder an fäkalen, genitalbezogenen Geschichten verdeutlicht. Das gilt im Besonderen, wenn eine der langjährigen Reinigerinnen Schulreinigung zum schlimmsten Job erklärt, den sie je gehabt habe. Die Kinder seien *»solche Schweine, das kann man sich gar nicht vorstellen. Die haben im Klassenraum in die Ecken gepinkelt, und du musst es dann wegmachen.«*

Dass sich der Vandalismus zumindest im Falle von Industriearbeitern und Schülern möglicherweise aber auch gegen deren Arbeitgeber beziehungsweise die Institution Schule richtet, kommt den Dienstleistern selbst nach dem Hinweis auf diese Möglichkeit nicht in den Sinn. Verschmutzungen werden immer als Affronts gegen die Dienstleistenden attribuiert. *»Die sagen, wir sind für's Putzen zu-*

---

75 Der Toilettenraum ist insgesamt ein wichtiger Ort, an dem Anerkennungsverhältnisse – positiver wie negativer Natur – sichtbar werden. Sie sind bildhafte Zeugnisse des Mobbing. Fast an jeder Tür sind Kritzeleien. Stets in der Form (homo)sexuell dominierter Klosprüche und Skizzen reichen die Darstellungen von klassischen Genitalienabbildungen bis dahin, dass ein unliebsamer Mitarbeiter des Industriebetriebs namentlich und per Bild als devot Schwuler kompromittiert wird. Andererseits wird der Toilettenraum gerade auch zu einem Ort etablierter Wertschätzung. In allen Hallen sind sogenannte »türkische Klos« – ebenso wie separate Gebetsräume – installiert, als Zugeständnis an die muslimischen Mitarbeiter des Industriebetriebs. Was für die Industriearbeiter Anerkennung bedeutet, heißt für die Reinigenden Missachtung. Denn gerade diese Klos sind aus Sicht der Reiniger immer die schmutzigsten.

ständig.« Dort, wo die Dienstleister auf den Kunden in Person treffen, ist es branchenübergreifend keineswegs das frohlockende Spiel zwischen Personen. Wie unangenehm der Kunde im direkten Gegenüber werden kann, wissen auch die Zusteller, wie die Schilderung des jungen Angestellten eines privaten Postdienstes zeigt. *»Weil, ich hatte mal 'n Haus, […] da kam man mit Karte da nich' rein. Es gibt auch Türen, die gehen nich' mit Karte. Wir hatten auch keinen Schlüssel. Also, muss ich da täglich klingeln. So, dann kam echt mal einer runter von oben, […] dritter, vierter Stock. So 'n, oh, so 'n richtiger Bulle, bulliger Typ halt, der meinte so: ›Hast du an meiner Tür geklingelt?‹ Ich sag: ›Ja.‹ ›Hast du Post?‹ Ich sag: ›Ja, nein, ich muss ja nur ins Haus.‹ ›Wenn du noch ein Mal klingelst, dann schlag ich dich tot.‹ Und kam mehr als ein Mal vor so was. War auch 'n Grund, warum ich meinte, ich will da nich' mehr weiter.«*

Die meisten Konflikte bleiben latent: Kleine Sprüche vonseiten der Kundschaft, die dann gezwungenermaßen unkommentiert im Raum stehen bleiben und mit denen die Dienstleisterinnen alleine gelassen werden, gehören in ihren Alltag. *»Weil es gibt ja welche, […] die stecken das weg, und nächstes Wochenende stehen sie wieder da«*, kommentiert ein ehemaliger Türsteher. Dennoch gehen sie gerade in ihrer Subtilität an die Substanz, und Widerstand kostet Kraft. Das kennen auch die Angestellten aus dem Lebensmitteldiscount. *»Also selbst da muss man ruhig und souverän bleiben und sich, darf man sich halt eben auch nich' ausreizen lassen. Es gibt viele Kunden die we- wirklich so beleidigend werden, dass man die wirklich an die frische Luft setzen muss. Weil sie ja nich' wissen, wo sie dann ihren Mund halten sollen.«* Dem Kunden fehlt die Anerkennung der Arbeit. Wenn es ihm nicht schnell genug geht, dann wird Druck gemacht, auch wenn die Beschäftigten sich beeilen, und morgens Punkt sieben Uhr an die Scheibe geklopft. *»Das is' normal, ja. Weil wir Dienstleister ja nur noch […] die Doofen sind«*, empört sich eine Marktleiterin. Oft muss es noch nicht einmal einen Anlass geben. *»Dem Kunden passt die Nase von Frau Schmitz an der Kasse nicht. Dann wird in der Kundenhotline angerufen. ›Hier hallo‹, ne?«*

Das hat abermals etwas mit dem Profil der Arbeit der Dienstleister zu tun. Wenn die Dienstleister in der »Normalisierungsarbeit«[76]

---

76 Voswinkel, Welche Kundenorientierung?

immer wieder aufs Neue das Warensortiment in Textilshops und Supermärkten auffüllen, die Post zustellen und Büros säubern, arbeiten sie vor allem an einem Zustand der Normalität. In der Natur dieser Art von Arbeit liegt damit, dass sie am besten funktioniert, wenn sie den Status quo nahtlos erhält. Das heißt aber auch, wenn sie gar nicht bemerkt wird. Zu Normalisierungsarbeit gehört damit notwendigerweise eine Unsichtbarkeit. Der Kunde registriert nicht die Arbeit, weil sie einen Zustand herstellt, den er als normal, das heißt einer Norm entsprechend, voraussetzt. *»Von außen sehen die das ja wahrscheinlich nicht und denken irgendwie: ›Ach, was ist das schon? Stehen da irgendwie an der Kasse. […] Was machen die denn schon?‹ Die sehen das von außen nicht«*, erklärt eine junge türkische Angestellte des Textilhandels und trifft damit einen Sachverhalt, der branchenübergreifend gilt: Sichtbar wird die Arbeit erst, wenn sie nicht gemacht ist. Dann treten Störungen im reibungslosen Ablauf auf. Die Milch ist nicht im Kühlregal, die Mülleimer voll, das Kopfkissen des Patienten nicht aufgeschüttelt, die Post nicht angekommen oder die Pullover nicht an ihrem Ort. In diesen Situationen meldet sich der Kunde. *»Ich hatte mal eine Kundin, oh ja, das kann ich überhaupt nicht vergessen. Da war ich auch 3 Jahre gerade dabei, 2, 3 Jahre, […] da war Kundschaft, die war in der Anprobe, und ich war am Wegräumen, […] und saß da halt und hat mich was gefragt. Da habe ich ihr geantwortet und hatte auch was in der Hand gehabt. Kam die Kundin raus. Es war wirklich nichts los an dem Tag. Kam sie raus, hatte halt Unterwäsche da in der Hand gehabt. Hat sie mir einfach rübergereicht, und meine Hände waren ja voll. Da hab ich zu ihr ganz freundlich gesagt: ›Können Sie es bitte auf die Stange hängen? Meine Hände sind voll, ich kann's Ihnen nicht annehmen.‹ Was hat sie gemacht? Hat mir das einfach auf den Boden geschmissen! Ja! Und ich halt so: Was macht die denn da?! Meine Sachen hingehangen, hinter ihr hergelaufen, hab gesagt: ›Können Sie das bitte aufheben!‹ Ja! Dann war sie zu mir total pissig. Ich so: ›Meine Arbeit ist nicht, die Sachen vom Boden aufzuheben, sondern die Ware wegzuräumen!‹ Sie: ›Ist mir egal! Sie stehen die ganze Zeit da und reden und quatschen! Sie machen doch sowieso nichts!‹ ›Woher wollen Sie denn wissen, was ich da die ganze Zeit geredet habe?! Sie hat mich was gefragt, ich habe geantwortet, dann wollte ich schon weitermachen. Das ist doch gar kein Reden eigentlich, oder?‹ Hat sie sich blöd angestellt, wollte die Sachen nicht wegräumen! Da habe ich meine Sachen*

genommen und hab – ich hab die auch nicht aufgehoben! War mir auch egal! Da habe ich meine Sachen genommen, habe gesagt – das durfte ich eigentlich nicht sagen –, habe gesagt: ›Zu blöd wahrscheinlich, um es aufzuheben!‹, habe ich zu ihr gesagt und bin dann einfach gegangen. Wollte halt die Ware runterbringen, wo sie hingehört. […] Kam sie wieder zurück, sagte: ›Entschuldigen Sie sich!‹ Ich: ›Kannst mich mal …‹ […] Dann bin ich kurz hochgegangen. Ich habe gekocht! Und wenn ich richtig wütend bin, dann zittere ich am ganzen Körper!« Zwar wird der jungen Angestellten des Textilhandels vonseiten der Filialleitung intern der Rücken gestärkt, in dem Wissen, dass sie unschuldig sei, habe sie der Kundin gesagt, dass sie nicht einfach die unternehmenseigene und zum weiteren Verkauf bestimmte Ware auf den Boden werfen könne, wenn ihr etwas nicht passt. Nach außen wird die Dienstleisterin dennoch aufgefordert, sich bei der Kundin zu entschuldigen. *»Dann hat sie mich gerufen, hat gesagt: ›Ja Alev, geh, durftest du nicht sagen! Entschuldige dich!‹ ›Warum soll ich mich denn entschuldigen?‹ Es gab gar nichts zu entschuldigen! Hat sie gesagt: ›Ja, bei Kunden müssen wir das aber machen. Egal was – wir müssen uns entschuldigen!‹ Ey! Ich bin unschuldig! Aber muss mich entschuldigen! Ey, das ging gar nicht!!! Da war ich so wütend!!! Ich war bestimmt knallrot! Ich weiß es nicht: Ich habe echt geglüht! Da habe ich gesagt: Okay, da geht kein Weg vorbei. Ich muss mich entschuldigen. Da geht kein Weg vorbei, sonst kriege ich eine Abmahnung oder so. Da habe ich gesagt: ›Es tut mir leid.‹*[77] *(lacht) Einfach so, ne! Weil: Es war mir wirklich egal, weil: Ich hab ja nichts gemacht! Ich war echt so sauer, da hab ich zu Cindy gesagt: ›Cindy lass mich kurz alleine bitte!‹ Ich bin dann kurz weggegangen, da wo ich halt allein sein konnte. Mir kamen wirklich die Tränen. Ich war so wütend, ich hätte ihr wirklich eine reingehauen! So weit war ich! […] Das war so eine Situation, da hatte ich so eine schlechte Erfahrung! Dass ich mich entschuldigen musste, das war echt der Oberhammer, […] ging gar nicht!«*

In der Interaktivität glaubten die Autoren der Debatte einer ökonomischen und sozialen Tertiarisierung nicht nur ein neues Profil von Arbeit gefunden zu haben. Als Wegweiser in eine Rehumanisie-

77 Sie sagt es emotionslos, um zu demonstrieren, dass sie es nicht meint.

rung der Arbeitsmärkte wurde sie zum Signum der Verbesserung der Arbeitswelt für ihre Beschäftigten. Die Kundeninteraktion erfordert spezifische Kompetenzen, kann nicht normiert beziehungsweise rationalisiert werden. Dienstleistungsarbeit stand somit unter der Erwartung geringerer Repression und Monotonie. Autonomie wurde stattdessen zur notwendigen Bedingung der Tätigkeiten erklärt. Die »einfachen« Dienste sorgen in dieser Rechnung für Ernüchterung. Im Dienstleistungsproletariat zeigt sich, dass das interaktive Paradigma zu kontextualisieren ist, wenn nicht gar in vielen Tätigkeiten »einfacher« Dienste ins Leere läuft: Tatsächlich bildet Interaktivität im direkten Vollzug der Arbeit nicht deren Kern.

Zwar tritt der Kunde als Instanz der Sanktionierung mit Nachdruck auf. War in der industriellen Fertigung zwischen Produzent und Kunden immer die Organisation als »Puffer« geschaltet, treffen die Dienstleister in der Triade eines neuen Dienstverhältnisses nun nicht nur auf die Erwartungen, die das Unternehmen an ihre Arbeit stellt, sondern ungebremst auf die Ansprüche des Kunden. Zugleich kommt dem Kunden im Vollzug der Arbeit aber nicht die vermutete Bedeutung zu. Ob Verkaufsarbeit im Lebensmitteldiscount oder die Nachtschicht der Zeitungszustellung, Kundeninteraktion ist zum einen systematisch rationiert. Sei es das Arrangement der Pullover im Textildiscount, das Verstauen des Obstes in Supermarktregalen, das Einwerfen der Post, die Reinigung von Büroräumen oder die deeskalative Ruhe des Türstehers, Kundeninteraktion gehört nicht mehr zum Arbeitsprofil »einfacher« Dienstleistungen.

Dort wo sie stattfindet, ist sie zum anderen standardisiert. In der Standardisierung der Kundeninteraktion im Tätigkeitsprofil »einfacher« Dienstleistungsarbeiten ist in Form der Rationalisierung im Arbeitsprozess nicht nur eine entscheidende Dimension der Proletarisierung zurückgekehrt.[78] Gerade unter der Perspektive von Arbeitsorientierungen liegt in der standardisierten Reduktion der Kundeninteraktion der Verlust einer expressiven Deutung von Arbeit, die den Apologeten einer Tertiarisierung vor Augen stand: Autonomie wird gestrichen. Entweder ist der Kunde ein kalkulierbares Objekt der Routine, oder er begegnet in Konflikten, wenn die Normalisierungsarbeit nicht mehr den Stand der Normalität erreicht.

78 Kern/Schumann, Das Ende der Arbeitsteilung?

Wenn die eigene Arbeit vor allem in der beständigen Normalisierung eines Status quo besteht und Beratungsarbeit auch für den Kunden ersichtlich in der systematischen Standardisierung aus dem Tätigkeitsrepertoire der »einfachen« Dienstleister entfernt wird, dann schaltet sich der Kunde vornehmlich dann ein, wenn die Normalisierung nicht reibungslos funktioniert, das heißt in Störungsfällen, wenn die Waren nicht an ihrem Ort sind, die Zusteller den Briefkasten nicht finden, im Club die falschen Gäste sind, das Hähnchen nicht im Kühlschrank oder das Büro nicht sauber ist.

Dennoch spielt Autonomie in den normativen Wertschätzungen der Dienstleister eine entscheidende Rolle. Gerade indem die Arbeit branchenübergreifend vornehmlich Normalisierungsarbeit ist, besteht die Arbeit in allen Bereichen »einfacher« Dienste aus dem, »was anfällt«. In der universalistischen Bedarfsorientierung der Tätigkeitsprofile gibt es also keinen Katalog stets gleicher, festgelegter Handlungsabläufe, sondern lediglich das vereinbarte Ziel, dass etwa der Laden sauber und die Ware verstaut sein soll. Wie dieses Ziel erreicht wird, liegt im Ermessen der Mitarbeiter,[79] die selbstständig flexibel je nach Bedarf agieren. *»Einfach nach Bedarf«*, beschreibt ein langjähriger Türsteher seine Arbeitspraxis. *»Wir gucken, wie voll es wird. Wenn's voller wird, laufen wir mehr. Jetzt braucht man natürlich nicht so viel gucken. Jetzt guck ich noch mal, ob das Tor zu ist.«* Darin liegt eine eigenverantwortliche Komponente, in der für die Dienstleister jenseits professioneller Expertise ein positiver Wert ihrer Arbeit liegt.

Autonomie zwischen Eigenverantwortung und Eigenschuld

»Draußen hab ick meine Ruhe. Ja, das is' total cool. […] Früh's da müssen wir noch auf den Chef hören, wat er sagt und allet und so weiter. Sobald wa draußen sind, da kann ick halt alleene bestimmen.

79 Nur selten gibt es Formalisierungen, wie bei einem der untersuchten Textilshops: Die steigende Unternehmensgröße – mittlerweile gibt es circa 60 Angestellte – fordert ihren Tribut in Form von Versuchen der Formalisierung und Überwachung der Arbeit. Was früher im Ermessen der jeweiligen Mitarbeiter lag – etwa wie der Laden nach Geschäftsschluss zu hinterlassen sei –, ist nun in einer Liste zusammengefasst.

[…] Da bin ick mein eigener Herr.« Zwar hatte die junge Zustellerin die professionelle Expertise ihrer Tätigkeiten unter dem Stichwort des täglich grüßenden Murmeltiers einstweilen zurückgewiesen, aber es schaut ihr bei ihrer Tour wenigstens niemand über die Schulter, denn die Art und Weise, wie die Zustellerin zustellt, ist grundsätzlich ihre Sache. Routen werden selbst zusammengestellt, Wagen und Schlüssel selbst geordnet, das Tempo selbst bestimmt. *»Solange ich keinen Ärger kriege, kann ich es machen, wie ich möchte«*, bestätigt ein Kollege aus der Zeitungszustellung.[80] Keinen Ärger bekommen heißt im Kern, dass die Arbeit am Ende des Tages gemacht ist. Häufig besteht die einzige Formalität in der Zielvereinbarung. Ihr Maßstab ist die Zufriedenheit des Kunden.

Mit der Zielvereinbarung wird die vermeintliche Eigenverantwortlichkeit freier Arbeitsgestaltung aber schnell trügerisch, denn ihr unterliegt ein Prinzip der Arbeitsverdichtung. Beispielhaft lässt sich das an der »Bedarfsreinigung« zeigen. Sie gehört zu den drei Grundarten der Reinigung.[81] Anders als bei der Unterhaltsreinigung, bei der entsprechend der jeweiligen Konstitution des Objektes – etwa Krankenhaus oder Büro – bei jeder Begehung, das heißt bei jedem Reinigungsdurchgang, ein genauer Katalog von Tätigkeiten abgearbeitet wird[82], und anders als bei der Grundreinigung, einer sehr intensiven Reinigung der Objekte, die in der Regel ein- bis zwei-

80 Da die Bezahlung im Stücklohn erfolgt, das heißt pro Zeitung, sind Anweisungen hinsichtlich der Arbeitszeit (Beginn und Ende) nicht wirksam. Wann der Zusteller die Zustellung beginnt, ist grundsätzlich seine Sache. Er muss lediglich darauf achten, dass das Zustellen gemäß den Richtlinien erfolgt. Anweisungen, die die Zustellung verzögern beziehungsweise mehr Arbeitszeit erfordern, können unbillig sein, denn durch den erhöhten Zeitaufwand verringert sich der Stundenlohn.

81 Die Bedarfsreinigung entspricht dem, was in der Reinigungsbranche auch »Sichtreinigung« heißt.

82 Ein solcher Tätigkeitskatalog besteht etwa aus typischen Arbeiten wie Staubwischen, Saugen und Wischen. Wie die Zeitabstände bestimmt sind und wie genau die unterschiedlichen Reinigungsarten vollzogen werden, hängt von den jeweiligen Räumen, der Nutzungsintensität, den Ansprüchen der Kunden und in manchen Fällen (etwa im Krankenhausbereich) von Hygienebestimmungen ab. Im Allgemeinen werden Sicht- und Unterhaltsreinigung typischerweise aber mehrfach wöchentlich ausgeführt.

mal im Jahr stattfindet,[83] wird in der Bedarfs- bzw. Sichtreinigung nicht ein Katalog an Tätigkeiten abgearbeitet. Die Reinigungsintensität bestimmt sich stattdessen flexibel anhand des jeweiligen »Bedarfs« des Objekts, also seines akuten Zustands. Für die Arbeitnehmer heißt Bedarfsreinigung, dass es keine festen Kataloge gibt. In der Bedarfsreinigung steckt damit eine Verantwortungsverschiebung von einer formalisierten, katalogisierten Ebene, auf die sich die Reinigungskraft berufen kann, hin zu einer nicht kodifizierten Zielvereinbarung, im Reinigungsfalle: Sauberkeit.

Aus der in der Informalität gewonnenen Autonomie der freien Arbeitsgestaltung wird aber schnell eine Scheinautonomie, bedenkt man, dass Bedarfsreinigung für die Reinigungsunternehmen vor allem eine Option ist, um ihren Kunden ein flexibles, günstiges Reinigungsangebot zu offerieren.[84] Das Argument lautet, dass mit der Bedarfsreinigung keine Tätigkeit vollzogen wird, die nicht unbedingt notwendig ist, sondern immer nur nach Bedarf gereinigt wird. Im Alltag der Reinigungskräfte bedeutet das aber zumeist: mehr Fläche bei weniger Zeit. *»Ich muss in Zimmer rein. Guck' ich, welche Müll. Müll is' voll. Mach' ich weg. Staub wisch, wischen ganz schnell aber. Fünf Minuten muss ich schaffen. Dann muss anderes Zimmer. Natürlich in, wir haben viele Schlüssel, […] jedes Zimmer is' es andere Schlüssel. Wir müssen Schlüssel suchen, welches Zimmer. Immer wir verloren immer Zeit, […] jeden Schlüssel. Dann geh' ich andere Zimmer. Muss ich anderes Schlüssel suchen. So eilig.«*

Konnten sie sich bei der Unterhaltsreinigung auf einen Katalog von notwendigen Operationen berufen, für den sie eine bestimmte Zeit brauchen, bekommen die Arbeitskräfte bei der Bedarfsreinigung eine bestimmte Anzahl von Räumen beziehungsweise Flächen zugeteilt, die sie in einem gegebenen Zeitraum zu erledigen haben. Wie sie mit der gegebenen Zeit zurechtkommen, ist den Reinigungskräften selbst überlassen. Eine Reinigungskraft kann dann schon mal 2000 Quadratmeter und 600 Mülleimer pro Schicht zu verwalten

83 Bei ihr werden zusätzlich zur Unterhaltsreinigung etwa Fenster geputzt, Böden abgezogen, Schränke und Heizkörper geputzt, Polster desinfiziert oder Gardinen gewaschen werden.

84 Nach Angaben von Fachleuten ist der Ersatz von Unterhaltsreinigung durch Sichtreinigung zum Trend geworden.

haben.[85] In der Interpretationsoffenheit des Bedarfs weiß niemand so ganz genau, wie viel er oder sie tun muss. Aber jede Reinigungskraft weiß, wie viel sie gerade noch schafft. Klafft zwischen diesen beiden Polen eine zu große Lücke, muss dies vom Personal selbst verantwortet werden. Aus *Eigenverantwortung* wird dann vor allem *Eigenschuld*. Dieses Modell hat seine natürlichen Grenzen. In der Bedarfsreinigung wird der Freiheitsgewinn »autonomer Arbeitsgestaltung« in ein strukturelles Dilemma umgeformt: Man kann nicht sauber arbeiten, obwohl man möchte, und muss dies noch verantworten. Irgendwann ist es zu viel Fläche. Der Balanceakt zwischen gerade noch zulässiger Arbeitszumutung und gerade noch zulässiger Sauberkeitsgewährleistung ist dabei ein Feld stetiger Verhandlung zwischen Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Kunde. Der Arbeitnehmer hat hier, so könnte man es sehen, die klassische Vermittlerrolle zwischen Kunde und Arbeitgeber. Er ist jedoch nicht, wie etwa im Handel, der Kommunikationsermöglicher, sondern das Bauernopfer in der Mitte: Sein Kopf rollt, wenn der Kunde über ihn mit dem Arbeitgeber in Kontakt tritt. Der Begriff der Autonomie ist in diesem Zusammenhang geradezu zynisch.

In der Bell'schen Rechnung sind es vor allem die Qualifikationen, die Autonomie schaffen, nämlich Autonomie durch Befähigung. Zwar werden zunehmend auch die Grenzen professionellen Handelns diskutiert,[86] aber eine durch Befähigung entstehende Autonomie sorgt dafür, dass die Beschäftigten dennoch eine gewisse Kontrolle darüber besitzen, die Anforderungen einer chaotischen Praxis in professionell abarbeitbare Herausforderungen zu übersetzen. Diese Problemkontrolle erlaubt nicht nur autonome Problemdefinitionen, sondern auch persönliche und sachliche Gestaltungs- und Entscheidungsfreiheit in der Tätigkeit. In der anerkannten

85 Gerade wenn nicht unter Tarif bezahlt wird, werden die Mehrausgaben eben über die Fläche wieder hereingeholt. *»Nach dem Tariflohn wurde die Arbeit verdoppelt. Arbeiter stehen unter massivem Druck, die Arbeiten in der vorgegebenen Zeit zu schaffen. Es wird kein Verständnis für das Nicht-Schaffen der Arbeit erbracht. Von mehreren Mitarbeitern wurde uns mitgeteilt, dass zwei neue Vorarbeiter durch ihre Bemerkungen, wie z.B. »Wenn dir die Arbeit nicht passt, dann kannst du zurück in deine Heimat gehen«, die Arbeitsmotivation erheblich beeinflussen.«* Diese Worte entstammen dem auf einer Betriebsversammlung eingerichteten sogenannten »Kummerkasten«.

86 Heidenreich, »Die Debatte um die Wissensgesellschaft«.

Fach- und Sachautorität sind die eigenen Problembearbeitungen der Kritik enthoben.

Wenn Professionalisierung in diesem Sinne die professionelle Kontrolle über die Definition der zu lösenden Probleme meint, dann sind die »einfachen« Dienstleister kontrolllos. Ihre Autonomie liegt in der Scheinautonomie der Arbeitsverdichtung. *»Voriges Jahr haben wir täglich eine Etage reinigen müssen. Jetzt müssen wir ein Haus mit fünf Etagen machen, und das in derselben Zeit, weil wir jetzt Sichtreinigung haben. Früher hatte ich noch jemanden, der den Müll gezogen hat. Heute muss ich das auch noch selbst machen. Wir sind doch keine Maschinen, und Akkord bekommen wir auch nicht bezahlt! Uns wurde versichert, dass mit der Lohnerhöhung keine Arbeitsverdichtung kommt. Was ist das denn jetzt? Wie weit soll das noch gehen?«* Diese Äußerung eines Gebäudereinigers auf der Betriebsversammlung eines Branchenriesen der Gebäudereinigung macht deutlich: Ihre Freiheit der Arbeitsgestaltung besteht für die Beschäftigten nicht in der Freiheit eigenverantwortlichen Arbeitens, bei dem der Arbeitnehmer ganz im Wortsinn des kantischen »autonomos« sich selbst rational ein Gesetz schafft, dem er folgt. Ihre Autonomie verschwindet in der Heteronomie des Zeitdrucks, mit dem einzigen Unterschied, dass nicht länger der Industriekapitän die Geschwindigkeit des Fließbandes beizeiten hochdreht, um die Produktivität seiner Arbeiter zu steigern, sondern die Beschäftigten im nüchternen Parameter der zur Verfügung stehenden Zeit das Fließband selbst beschleunigen. *»Zum Beispiel geh' ich ins Zimmer rein, ne? Ich mach erst mal Müll wegmachen. Aber so schnell. Nich' so, es is' normal, ne? (lacht) Muss ja schaffen. Muss wie Akkord, ne? Ich hab Fabrik auch gearbeitet, Akkord gearbeitet. Wie Fabrik.«* Schaffen die Reiniger den Zuwachs an Fläche nicht, liegen mögliche Versäumnisse in ihrem Verantwortungsbereich.

In der über die Zielvereinbarung entstehenden Arbeitsverdichtung scheint ein allgemeines Muster zu bestehen, das sich branchenübergreifend in den »einfachen« Diensten von der Gebäudereinigung bis zum Transportfahrer eines Klinikums wiederfindet. *»Jetzt zum Beispiel, jede Klinik hat seinen Fahrer. Zum Beispiel am Montag, Donnerstag is' Not. […] Innere, Frauen-, Kinderklinik. Die kriegen Ware ohne Ende. Das is' vier, fünf Wagen manchmal. Is' viel. Paletten ohne Ende. Muss alles zu den Stationen. Und du bist alleine. […] Diese Kinderklinik zum Beispiel is', da bist du bis halb drei al-*

leine. […] Wenn sich ein, zwei Mann krank melden, dann stehen wir da. Da haben wir gar keine Ablösung.« Während der Mitarbeiter für den innerbetrieblichen Transport von Getränken, Essen und Apothekenversorgung zuständig ist, erinnert seine Beobachtung an die Schilderung einer Angestellten des Lebensmitteldiscounts. *»Dieser Druck wird ja auch immer stärker auf die Verkäufer. […] Na, und das is' irgendwo, is' das dann auch nich' mehr zu schaffen. […] Du hast nur zwei Arme und zwei Beine.«*

Die Angestellte bringt das Grundproblem auf den Punkt. Es setzt an dem Moment an, wenn Normalisierungsarbeit im Zuge der Arbeitsverdichtung nicht einmal mehr den Status quo der Normalität erreicht. Kehren wir an dieser Stelle noch einmal zum Ausgangspunkt der Zusteller zurück, dann bietet der materiale Charakter der Zustellungsarbeit bestimmte Vorteile gegenüber anderen Tätigkeiten. Bei der Arbeit schaut dem Zusteller nicht nur keiner über die Schulter. Die Zustellung hat im Vergleich mit den anderen Branchen darüber hinaus den Vorteil, dass die Zielvereinbarung der Arbeit einigermaßen klar ist. Ein leerer Postbeutel ist eindeutiger definierbar als etwa ein sauberes Büro.

Wirft man einen Blick in den Arbeitsalltag bundesrepublikanischer Postzusteller, dann wird schnell ersichtlich, dass eine Klarheit der Zielvereinbarung aber nicht viel weiterhilft, wenn das Ziel unerreicht bleibt. *»Er kriegt die Post sogar nicht mal mehr raus. Das is' der ganz schlimmste Fall.«* Schaut man genauer hin, ist es nicht nur der schlimmste Fall, den der langjährige Angestellte eines Postdienstes hier skizziert, sondern es hat sich etabliert, dass die Arbeit nicht mehr geschafft wird. Ein Brief ist innerhalb bundesrepublikanischer Großstädte mittlerweile bis zu fünf Tage unterwegs, wenn er mit Superpost verschickt wird. Die Antwort auf die Frage, wie es zu einer solchen Situation kommt, erinnert in der Beschreibung an die branchenübergreifenden Beobachtungen. Die Arbeit ist geprägt von chronischem Personalmangel. *»Ach, die is', die Personaldecke gibt's gar nich'. Also, von 'ner Decke sprechen wir gar nich' mehr. […] 'Ne Decke, 'ne Decke kannst du sehen. Aber bei uns guckst du immer in ein Loch.«* Der Kostendruck, 10 % Krankheit, 10 % Urlaub sorgen immer für Personalmangel. Für die Beschäftigten bedeutet der Personalmangel Arbeitsverdichtung. Touren werden systematisch ausgebaut. Was dann aus der Autonomie wird, kann das Beispiel einer jungen Kollegin belegen. *»Wir haben ja nich' mehr als drei Kisten*

auf'm Fahrrad. Kann ja nich' mehr. Ich kann höchstens noch doppelt drauf packen. Aber is' ja auch überladen. Dürfen wir jetzt ja auch nicht mehr. Denn wenn wir 'n Unfall bauen, haben wir im Endeffekt Schuld.« Man arbeitet für sich unter strukturellen Vorgaben, die kaum erfüllt werden können, und ist für das zwangsläufige Scheitern selbst verantwortlich.

Die Autonomie der Arbeitsverdichtung

Das führt zum einen dazu, dass viele Überstunden gemacht werden, um die Arbeit zu schaffen, und stellt zum anderen das Arbeitsethos der Beschäftigten in eine dilemmatische Situation. Wer seine Arbeit ordentlich machen will, muss sich verausgaben. Das residuale Empfinden der eigenen Tätigkeit wird dann kompensiert, indem man sich einer Leistungsnorm verschreibt, die den Takt hochhält. Gerade die spezifische Materialität der Zustellung bedingt einen gewissermaßen autonomen Antrieb der Zusteller: Die Arbeit soll geschafft werden. Jeden Tag soll reiner Tisch gemacht sein. Darin besteht die Befriedigung der Arbeit, die die Zusteller anspornt, länger zu arbeiten, als sie müssten. *»Das waren 13-Stunden-Tage. Aber du bist halt auch nie nach Hause gegangen, bevor nicht alles erledigt war. Ich habe mich da immer noch um sieben*[87] *mit zwei Kollegen […] zum Kaffee getroffen. Da hatten wir dann alle einen Extrastarken, und dann ging es in den Endspurt!«*

Die Arbeitssituation ist damit maßgeblich gekennzeichnet durch die ambivalente Rolle der Autonomie. Sie ist einerseits das zentrale Abgrenzungskriterium zu einer Arbeit, die im Kern als residual empfunden wird. Zugleich trägt der hohe Wert, der der Autonomie beigemessen wird, andererseits entscheidend zur Reproduktion des Leistungssystems bei. Ein solches System geht branchenübergreifend mit hohen Belastungen für die Arbeitnehmer einher. Die Belastungen entstehen zum einen durch die Erwartungsunsicherheit, die die Ausführenden selbst verantworten müssen. Zum anderen entstehen sie durch den Druck, Standards erfüllen zu müssen, die nicht zu erfüllen sind, solange sie einen Arbeitskatalog abzuarbeiten suchen. In der Gebäudereinigung trifft man dann etwa auf Äußerungen wie

87 Das heißt 19 Uhr. Arbeitsschluss ist regulär um 15 Uhr.

die eines jungen Reinigers. *»Wenn du dit so machen willst, wie die das wollen, schaffst du 'ne Wohnung niemals in drei Stunden. […] Aber, wenn du wirklich so richtig ordentlich […] sauber machen willst ja, dann kommst du auf kein Geld. Dann gehst du im Monat mit 4- oder mit 500 Euro nach Hause. Das is'n Arbeitskollege von mir. Der arbeitet einen Monat lang. Der is' mit 400 Euro nach Hause. Der hat 'ne Frau und 'n Kind. Und der Firma is' det scheißegal. Denen kannst du sonst wat erzählen.«* Der Heroismus einer im wahrsten Sinne des Wortes sauberen Leistung kann dann nicht über eine Einsicht hinwegtäuschen, die sich auch in den Worten eines Zustellers findet. *»13-Stunden-Tage – das war unmenschlich.«*

Die Würde der Sabotage – oder morgens mit einem halben Bein im Knast

Diese Einsicht führt zum anderen dazu, dass die Dienstleister Pfusch betreiben. Während die einen die Frustration erleben, eine Arbeit auszuführen, die nicht ordentlich zu erledigen ist, und dies auch noch selbst verantworten müssen, suchen die anderen den dilemmatischen Folgen des Verantwortungstransfers auf andere Weise zu entgehen. Für sie sind Tourenvergrößerungen, Personalmangel und Bedarfsreinigung vor allem unternehmensinduzierte Strategien. Wer seine Arbeit schaffen will, ist auf Pfusch angewiesen, wie ein gelernter Reiniger erklärt. *»Ohne Pfusch würdest du gar nicht durchkommen. Ich zum Beispiel, ich bring mal'n normalen Menschen in die Wohnung. Sag zu dem: ›Mach hier in drei Stunden sauber.‹ Wenn er et in drei Stunden schafft, hat der die Hälfte auf jeden Fall gepfuscht. Außer, die Wohnung war sauber. […] Das Pfuschen lernt man mit der Zeit […] bei uns, […] da gibt's Hausmeister, die laufen rum, und die gucken nur nach bestimmten Stellen. Zum Beispiel im Bad oder so, unter dem Klo oder so. Da weeßt du, auf wat du achten musst, wo du richtig machen musst. Und den Rest, den fliegst du einfach rüber. Weil, du kommst wirklich gleich in die Wohnung rein, guckst rechts und links. Sieht gut aus. Machst dann nur so 'ne und fertig is'. Det muss reichen, […] mir als Azubi haben sie beigebracht, Fenster putzen: Wenn du so 'ne Doppelfenster hast, putzt du als Erstes von außen, und denn guckst du von innen, ob du den Rest überhaupt machen musst. So verdienen die ihr Geld. Anders geht das gar nicht. Weil sonst, wie willst du det machen? Die Preise sinken so was von*

krass, die Stunden auch. Und wenn du Geld verdienen willst, musst du pfuschen. Anders geht's nicht.« Der junge Gebäudereiniger berichtet hier von seiner Tätigkeit in der Wohnungsreinigung. Doch kann diese Erfahrung auch für andere Bereiche der Reinigung gelten. Gabriele, eine 55-jährige Veteranin – der Schulreinigung ebenso wie in Büroräumen – drückt es so aus: *»Aber es braucht keiner wissen, dass ich nicht gesaugt habe. Ich hab' gesaugt da, ne?«*

In einer absurden Dynamik ist es ausgerechnet der Pfusch, der die Bereiche »einfacher« Dienste branchenübergreifend tatsächlich stärker als ein Handwerk erscheinen lässt. Auf die Frage, was man denn eigentlich so können muss, um einigermaßen seine Arbeit als Zusteller zu schaffen, zeigt einer der Kollegen seinen sogenannten *»Spezialschlüssel«*. Aus seiner Tasche zieht er ein Plastikstück vom Format einer Kreditkarte. Die meisten machten diese aus Colaflaschen, seine hingegen sei aus *»Spezialmaterial«*. Er weiß nicht mehr, woraus genau. Sie müsse aber stabil sein, denn *»Kreditkarten brechen ab!«* Die Praxis, mit einer Plastikkarte Haustüren zu öffnen, um an die Briefkästen zu gelangen und Post zustellen zu können, ist unter den Zustellern absolut etabliert.[88] Mancher Zusteller hat davon gleich mehrere von leicht unterschiedlicher Form. Mit ihrer jeweiligen Hebelwirkung ist jede Karte für eine bestimmte Türart geeignet. Dazu kommt noch ein profilloser alter Schlüssel. *»Das ist mein Bartschlüssel«*, lacht sein Besitzer.[89] Den Schlüssel muss er sich zurecht geschliffen haben. Damit bekommt er die alten Schlösser auf. In der Perfektionierung des Zuganges habe er schon einmal eine Tür geöffnet und mitten in einem Wohnzimmer gestanden. Ebenso käme es vor, dass die Zusteller auch schon mal jemandem die Tür öffnen, der sich ausgesperrt hat. Aus allen Geschichten spricht ein schelmischer Stolz. Die Spezialschlüssel sind ein »informelles« Element der Autonomie – allerdings riskanter Autonomie.

---

88 Anders als die Angestellten der Deutschen Post AG erhalten die Mitarbeiter der Superpost keine Schlüssel für die Hauseingänge. Damit sind sie in der Zustellung auf Anwohner angewiesen. Um aber auch im Regelfall, dass niemand aufmacht, ihrer Arbeit nachkommen zu können, gehört die Karten-Technik mit den sogenannten Spezialschlüsseln fest in den täglichen Ablauf.

89 Im Gegensatz zu Zylinderschloss-Schlüsseln gehören Bartschlüssel vor allem zu älteren Schließsystemen, die oft einfach durch Feilen einen Nachschlüssel erstellen lassen.

Der Zwiespalt liegt in der Sanktionierbarkeit des Kartengebrauchs. Die Praxis des Schlösserknackens ist seit den Gründungstagen der Superpost präsent. Bei Arbeitstagen von nicht selten 13 Stunden Länge waren die Karten das Mittel zum gemeinsamen Ziel, die Arbeit zu schaffen. Früher, erzählen die Zusteller, sei es allerdings so gewesen, dass die Firma eigene Anwälte beschäftigt habe, die sich um die öfter vorkommenden Klagen gegen die Zusteller gekümmert hätten. De jure betreiben die Zusteller ja Hausfriedensbruch. Der unternehmensadvokatierte Hausfriedensbruch habe sich ungefähr in dem Moment geändert, in dem der Betrieb von Arbeitsrecht und Arbeitnehmervertretung beeinflusst worden sei. Galt in dieser kurzen Phase einerseits zwar der Mindestlohn für die beschäftigten Zusteller, habe die Firma auf der anderen Seite prompt mit einer Dienstvereinbarung reagiert, die es den Zustellern seither explizit verbietet, sich mit den Plastikkarten Zugang zu Häusern zu verschaffen. Seither sind die Zusteller im Falle einer Strafverfolgung durch den Kunden nicht nur schutzlos. Ihre Praxis ist gleichzeitig theoretisch Kündigungsgrund. Verschärft wird dieser Zwiespalt, wenn man bedenkt, dass die Zusteller bei dem aktuellen Arbeitsvolumen ohnehin schon immer Post liegen lassen müssen, das heißt nicht austragen können. Anders gesagt: Ohne die Praxis des Türöffnens *»können wir den Laden gleich dichtmachen«*, kommentiert ein Postzusteller. Die Karten sind die Bedingung dafür, dass ein gewisses Maß an Arbeit überhaupt geschafft wird. Der Zusteller sitzt damit zwischen allen Stühlen: Er trägt die komplette Verantwortung für sein Handeln und die Firma, und indem er diese Verantwortung wahrnimmt, macht er sich schutzlos. Unterlässt er es dagegen, wird die Post nicht ausgefahren, und dem Unternehmen steht eine Klage wegen Briefunterdrückung ins Haus. *»'N Zusteller steht ja morgens schon mit'm halben Bein im Knast. Weil, es gibt da bestimmte Regularien dabei zu beachten. Machst du was falsch, und es kommt später zu 'ner Gerichtsverhandlung, is' natürlich der Tatbestand da, Briefunterdrückung. Wenn jemand 'n Nachweis kriegt, anführen kann, dass er die Post nicht bekommen hat. Und da geht's ja um, […] um Schadensfälle. Beschlussfälle von 'ner Million und mehr. […] Es fällt natürlich erst mal auf den Zusteller zurück.«*

Pfusch erhält damit eine doppelte Systematik. In der Praxis, sich in der Postzustellung mit Spezialschlüsseln Zutritt zu Häusern zu verschaffen, im Supermarkt mal einen Pfandbon falsch zu etikettie-

ren, oder in der Weigerung, die Reinigungsarbeit einer Shampoonierung zu ihrem ordnungsgemäßen Ende zu bringen, liegt immer auch ein Moment des Widerstandes.

Oft sind die Strategien der Sabotage aber vor allem die Antwort auf eine Arbeitsverdichtung, die die Angestellten teilweise systematisch oberflächlich arbeiten lässt, wie die Bemerkung eines Zeitungszustellers in dritter Generation zeigt. *»Es soll nich' den Eindruck erwecken, dass ich jetzt 'n schlechter Träger bin, ne? […] Der Kunde is' König, soll auch König bleiben. Ich möchte auch vernünftig zustellen. Aber wenn es nich' möglich is', muss man nach 'ner anderen Lösung suchen. Und das macht er* [der Chef] *nicht. Das geht immer zulasten des Zustellers. Also seht zu, wie ihr eure Zeitung da hinkriegt.«* Als Arbeitsverdichtung ist der Pfusch nicht allein Widerstand, er ist zuweilen ganz im Sinne der Unternehmen. Er wird anders gesagt nicht nur geduldet, sondern mit ihm wird kalkuliert. Während in den Postdiensten die Kartentechnik, wie sich zeigte, eine Zeit lang sogar per eigener Anwaltskommission protegiert wurde, ist es in der Gebäudereinigung gang und gäbe, dass Leistungen berechnet werden, von denen die Geschäftsführung weiß, dass sie nicht oder nur unzureichend ausgeführt werden. Anders gesagt: Pfusch gehört in die Systematik unternehmensinduzierter Arbeitsbedingungen. Die Verantwortung dafür liegt aber auf der ausführenden Ebene. *»Es gibt Leute, die machen das gar nich'. Die klingeln dann. Also, die arbeiten nich' mit den Hilfsmitteln, die verboten sind. Ah, man kann den ja auch nich' zwingen. Aber dat sind dann natürlich auch wieder so 'ne Sachen. Dann schafft man natürlich die Tour nich'. Touren sind ja, weil alle det, […] Angst um ihren Job, machen sie det mit dem Hilfsmittel. Dadurch wird die Tour geschafft. Aber wenn man rein theoretisch det nich' machen würde, würde man die Tour ooch gar nich' von Hause aus schaffen. Det is' immer der Zwiespalt, den man hat.«*

Nehmen wir die vorangegangenen Beobachtungen zusammen, dann bietet die Arbeit »einfacher« Dienste ihrem Personal nicht viele Möglichkeiten der normativen Wertschätzung. Weder können die Dienstleisterinnen auf eine Professionalisierung im Sinne der höheren »Dienstklassen« von Ingenieuren, Wissenschaftlern, Ärzten oder Juristen setzen, noch können sie in der versprochenen Ausrichtung dienstleistender Interaktivität auf einen Zugewinn an Autonomie hoffen.

Als Normalisierungsarbeit erschwert »einfache« Dienstleistungsarbeit systematisch die Erfahrung von Berufsstolz. Nicht nur gilt diese Arbeit in der Außenwahrnehmung als einfach, sie bleibt auch in der eigenen Perzeption der Beschäftigten residual. Indem interaktive Autonomie in der Standardisierung sukzessive aus den Tätigkeiten rationalisiert wird und indem verschiedene Tätigkeiten nicht mehr spezialisiert zugeordnet werden, sondern in der Universalisierung im Kern jeder alles macht, geben viele Tätigkeiten als identitärer Bezugspunkt nicht viel her. Statt die Erfahrung professioneller Nachfrage und autonomer Betätigung ist die inhaltliche Wertschätzung und Identifikation für die Beschäftigten fast verunmöglicht.

Selbst die der Normalisierungsarbeit innewohnende Autonomieerwartung eines flexiblen Agierens wird in der faktischen Arbeitsverdichtung zum trügerischen Schein. Stehen die von Bell skizzierten spezialisierten Dienstklassen als gesellschaftliche Elite noch im Dunstkreis eines unverzichtbaren Beitrages zum gesellschaftlichen Fortschritt, hat für die »einfachen« Dienstleister ihre Arbeit nicht nur jede Strahlkraft verloren. Eine solche hat sie nie besessen.

Wenn der Körper zehrt – neue Herausforderungen eines körperlichen Leistungsstolzes

»Is'n Knochenjob. Auf alle Fälle.«
(junger Postzusteller, der ursprünglich auf dem Bau gelernt hat)

Fest steht, dass eine positive normative Bezugnahme auf die eigene Arbeit in den »einfachen« Dienstleistungen allein durch deren Materialität vor harte Voraussetzungen gestellt wird. Dennoch finden sich Spuren einer Einstellung zur eigenen Tätigkeit, die an Phänomene erinnert, die aus der klassischen Industriearbeiterforschung bekannt sind. Körperliche Anstrengung wird zum manifesten Maßstab eigener Leistung. Anders gesagt kann die Arbeit eben nicht ganz jeder verrichten, da sie körperlich hart ist[90] und extreme Leis-

90 Erstaunlicherweise ist es eine der wenigen strategischen Äußerungen, auf die auch die Professionalisierungsversuche am Ende setzen, wenn ein Vorarbeiter

tungsbereitschaft erfordert. *»Wir haben teilweise viele, die ooch ofgehört haben, weil se körperlich vielleicht nich' mehr durchgestanden haben, Rückenprobleme. […] Ja, grade mit'm Hochheben von den Kisten. Und tagtäglich. Vielleicht sie die Belastung ooch auf Dauer nich' gewohnt sind. Also, ick hab schon so zwee, dree Leute gehen sehen.«* Für die Bleibenden – wie den Postzusteller, dem das Zitat entstammt – kann ihr Durchhaltevermögen zum Signum eigener Leistungsfähigkeit werden. Die Notwendigkeit körperlicher Leistungsfähigkeit kann dabei nicht nur in den Branchen der Zustellung und in den Gewährleistungsbereichen von Gebäudereinigung und Sicherheitslogistik Plausibilität generieren. Im Körper liegt ein Moment, das selbst in einem Bereich maßgeblich zur Definition und Leistungsbemessung eigener Arbeit gehört, der auf den ersten Blick so gar nichts mit körperlicher Arbeit gemein zu haben scheint. *»Da war ich richtig krank. Ja, da war ich wieder im Verkauf. Also normalerweise Lager, aber zwei Tage durfte ich dann im Verkauf bleiben. Und da habe ich auch um sieben angefangen. […] Ich war vor der Kasse am Wegräumen. Und wir hatten wirklich viel Ware gekriegt, und ich hatte dann überlegt: Hoffentlich schaffe ich das noch. Weil wir waren ja […] bis vier Uhr alleine. Bis ich dann Schluss hatte, ne? […] Dann bin ich wieder an die Ware ran und hab da weitergearbeitet, […] Dann war die Ware so gut wie weg. […] Ich habe die Ware weggeräumt und habe auch in die Anprobe geguckt und hab da dann weggeräumt und wieder an die Ware ran – also irgendwann ging bei mir körperlich gar nichts mehr, […] ich hatte so Rückenschmerzen! Ich konnte nicht mehr stehen! Konnte gar nichts mehr machen.«* Das letzte Zitat entstammt den Worten einer Angestellten im Textileinzelhandel und erweitert die Geltung körperlicher Leistungsbemessung bis in die Vorstellungswelt der Angestellten konsumorientierter Dienste. Alev begreift ihre Arbeit explizit als anspruchsvoll. Der Anspruch liege aber weniger in einer fachlichen Qualifikation. Dass die Arbeit im Verkauf eine kognitiv anspruchs-

---

der Reinigung die Tatsache, dass es schwierig sei, gutes Personal zu finden, mit dem Stichwort begründet: Putzen sei *»Man-Power!«* Das könne nicht jeder. Die selektive Funktion der Professionalisierung läge damit in den »einfachen« Diensten vor allem in der körperlichen Konstitution ihrer Angestellten und längst nicht mehr in dem Besitz von fachlichen Kompetenzen und Kenntnissen.

volle Aufgabe sei, verneint sie explizit. So will sie ihre Konstruktion nicht verstanden wissen. Der Anspruch liegt stattdessen vor allem in der Belastung, die die Arbeit für den Körper bedeutet. *»Ich brauche mehr Bewegung! Ich brauche Stress! Ich brauch irgendwie Power! Und unten im Lager ist es so: Da bewegen sich nur meine Arme, aber im Verkauf ist das so, dass sich die Arme und die Füße gleichzeitig bewegen.«* Wen der Rücken abends nicht schmerzt, der hat keine gute Arbeit gemacht.

Alev kommt direkt von der Arbeit. Ihre Haut wirkt ein wenig strapaziert. Sie ist nicht herausgeputzt, sondern pragmatisch gekleidet. Sie trägt Jeans und Sweatshirt. Ihre schulterlangen dunklen Haare hat sie zu einem praktischen Pferdeschwanz nach hinten gebunden. Seit der Babypause ist sie nicht mehr im Verkaufsraum eingesetzt, sie arbeitet jetzt im Lager. Die Arbeitszeiten passen besser zum Management ihrer Kleinfamilie, und dort muss man sich nicht herausputzen. Alevs Chef bemüht sich intensiv, sie wieder in den Verkaufsraum zurückzubringen. Sie ist eine, die »viel Arbeit wegschafft« und deswegen gebraucht wird, auch wenn der Kundenkontakt nicht ihre größte Stärke ist. Alev ist klein und kräftig. Man sieht, dass sie anpacken kann. Geschicklichkeit hat sie aus der Beschreibung ihrer Arbeit weitestgehend gestrichen. Was bleibt, ist das, was man mit Axel Honneth ein Leistungsbewusstsein körperlicher Stärke nennen könnte.[91] Das mit Abstand von ihr am meisten genutzte Adjektiv, um ihre Arbeit zu beschreiben, ist »anstrengend«, gerade am Anfang ihrer Arbeit im Textilhandel. *»Es war sehr anstrengend! Weil: Als Neue musstest du schnell sein, musstest du fleißig sein! Das war schon sehr, sehr anstrengend. Nach einer Woche hatte ich es halt drauf. Da war ich dann halt schnell.«* In der körperlichen Anstrengung liegt nicht nur die Belastung, der sich die Angestellte im Textildiscount zwischen Lager und Verkaufsraum ausgesetzt sieht. Sie ist für sie auch die Quelle ihres Leistungsstolzes. Sie ist sozusagen ein Ein-Personen-Fließband[92] – an dem sie den

---

91 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 437.

92 Die Besonderheit des individualisierten Fließbandes: Es kann den Takt selbstbestimmt nach oben treiben, ohne wie im klassischen fordistischen Beispiel von den Kollegen gelyncht zu werden. Es kann sich persönliche Standards setzen, die nicht nur von den Taktungen der »Maschinen«, sondern auch der Kolleginnen unabhängig sind.

Takt eigenmächtig hochtreiben kann. Dies tut sie auch und ist umso erfüllter von ihrer Arbeit, je mehr sie wegschafft. In Alevs praktischem, körperbezogenen Leistungsverständnis scheint ein arbeiterliches Erbe auf, das sich auch familiär validieren lässt. Es ist die körperliche Arbeit des Vaters und Großvaters, die sie als Beweis für deren Arbeitsethos heranzieht. Alev ist in Deutschland geboren. Ihr Vater kam 1973 aus der Türkei als Gastarbeiter nach Deutschland. *»Er wurde eingeladen für's Arbeiten und so, mit meinem Opa zusammen. Das ging dann ganz gut. Er hat dann als Dachdecker angefangen und hat dann 20 Jahre als Dachdecker gearbeitet.«*

Mit einem körperlichen Leistungsstolz durchbricht »einfache« Dienstleistungsarbeit eine entscheidende konzeptionelle Trennungslinie, die die Klassiker tertiärer Ökonomie zwischen Dienstleistung und Industriearbeit vermuteten. Das Spiel zwischen Personen sollte eher den Kopf als die Hand brauchen.[93] Nimmt man Alevs Leistungskonstruktion, dann könnte sie auch von einem Umwalzer stammen.[94]

Dennoch bleibt ein entscheidender Unterschied, wenn mit Proletarität vor allem auch die Logik des Gegenstandsbezugs in der Arbeit in den Blick fällt. Stellt man die Forschungsperspektive auf den Gegenstandsbezug scharf, dann fällt auf, dass die körperliche Leistungsbemessung in den »einfachen« Diensten gegenüber der der Industriearbeiter vor dem Problem der Zirkularität und Ergebnislosigkeit ihrer Tätigkeiten steht. Der Produzentenstolz des Industriearbeiters lässt sich anders gesagt für die »einfachen« Dienstleister nicht gleichermaßen geltend machen.

Das Endprodukt, das dem Industriearbeiter das Ergebnis seiner Arbeit materiell vor Augen führte, fehlt. Am Ende fährt kein VW vom Band. Sei es das stets aufs Neue erfolgende Einsortieren von Waren im Supermarkt, das Zusammenlegen von Hemden im Textildiscount oder die unaufhörliche Wiederherstellung von Sauberkeit – die Arbeit ist ein ewiges Prozessieren von Normalität, die Produ-

93 In der Interaktivierung lag auch die Erwartung eines neuen Profils von Arbeit, das die Dienstleister in der Logik des Gegenstandsbezugs systematisch von ihrem Pendant des Industriearbeiters trennt.

94 Der Umwalzer ist einer der zentralen Berufe, der in der traditionsreichen Studie von Popitz u.a. zum Gesellschaftsbild des Arbeiters untersucht wird. Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

zentenstolz erschwert. In den Worten Axel Honneths fehlt der »einfachen« Dienstleistungsarbeit das wirkmächtige Symbol der Handarbeit, aus dem der Industriearbeiter noch einen Teil seines Stolzes bezog.[95]

Der Arbeiter bei Popitz hatte ein klares Bewusstsein, dass seine Arbeit produktiv und primär war.[96] Anders die Dienstleister: Zwar teilen sie mit dem Industriearbeiter das Merkmal eines körperlichen Leistungsbewusstseins. Anders als dieser können sie es aber nicht um die entscheidenden Dimensionen ergänzen, die dessen Arbeit produktiv und primär machen. Sie produzieren nicht, sie gewährleisten. Statt eigener Produkte werden die Produkte anderer arrangiert, gesäubert, zugestellt und verkauft. Am Ende bleiben es aber die Produkte anderer. Für die Beschäftigten folgen daraus vor allem zwei Handlungsstrategien.

Doping zum Durchhalten – der Körper als Definitorium und die Autonomie des Verschleißes

Bei einem Teil der Dienstleister verfängt der Gedanke, sich mit täglicher Leitungssteigerung bis zur Verausgabung anzutreiben. »*Wenn ich richtig zufrieden nach Hause gehe, dann sieht der Tag so aus, dass ich irgendwie nur im Bett liege und kaputt und schlafe.*« Mit diesen Worten antwortet der Postzusteller auf die Frage, wie ein Arbeitstag aussieht, wenn er zufrieden nach Hause geht. Die Leute ackern, bis die Knochen brechen, weil sie nach Bewährung suchen, die es strukturell nicht gibt. Sie versuchen sich selbst eine Antwort zu geben auf die Frage »Ist meine Arbeit gut und wertvoll?« Aber niemand antwortet. Also geht es immer weiter. »*Is' 'ne knallharte Arbeit. Es is' schon also, grade bei dem Wetter, wa? Im Sommer gut, natürlich das perfekte Wetter gibt's sowieso nich'. Weil irgendwat findest du immer: Entweder es is' zu heiß, zu kalt, regnet, is' Wind, sonst wat. Und dass du halt draußen bist. Das find' ich halt auch ganz geil. Also, finde ick angenehm, draußen zu sein. Auch grade bei extremen Wetterbedingungen, et is' erstaunlich, was alles geht irgendwie, wa? Also, irgendwann bist du wieder drin, und der Tag is' vorbei, und du*

95 Honneth, Das Recht der Freiheit.

96 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

lebst immer noch. Weil, manchmal denkst du wirklich draußen, hä? Wie soll man det aushalten? Minus 20 Grad. Wie geht 'n, wie soll det gehen? Aber es geht. Also, es is' komisch. Aber es geht.« Es sind die Worte eines langjährigen Postzustellers.

Sich an der Härte der Wetterbedingungen und den Grenzen des eigenen Körpers abzuarbeiten, gibt ihm, wie vielen Kollegen, das, was Hegel in der Herr-und-Knecht-Konstellation die Chance auf Selbstbewusstsein genannt hat.[97] In der eigenen »Händearbeit«[98], im Widerstand des Holzes bei der Herstellung macht der Knecht die Erfahrung, die Natur nach seinen Vorstellungen zu transformieren. Es ist eine Erfahrung, die man von heute besehen wohl mit einem zentralen Konzept der Psychologie bezeichnen kann: Es ist die Erfahrung von Selbstwirksamkeit.[99] Zwar leidet die Erfahrung von Selbstwirksamkeit bei den Beschäftigten »einfacher« Dienste unter einer beständigen Irritation, denn während dem Hegel'schen Knecht noch der aus Holz gefertigte Stuhl als Teil seines Selbst, als von ihm geschaffenes Werk gegenübertritt, kennen sie kein materiales Produkt oder plastischer für die Gegenwart formuliert: Am Ende eines Arbeitstages rollt kein VW vom Band. Was die Dienstleister mit dem Hegel'schen Knecht am Ende eines Arbeitstages aber sehr wohl spüren, sind die Schwielen an ihren Händen. Anders gesagt: Auch für den Knecht liegt die Erfahrung der Selbstwirksamkeit ja nicht nur in dem Endprodukt des Stuhls, sie liegt auch in dem Widerstand der Natur, den er in der Bearbeitung des Holzes erfährt. In einer Arbeit, die in der Prozessierung eines Status quo der Normalität besteht, halten sich die Dienstleister also einfach an die Schwielen.

Mit der Produktlosigkeit haben sie dann kein explizites Problem. Ihre Lösung besteht in einer täglichen Zielsetzung: Es funktioniert wie Tetris – der stetige Strom der Steine, die kommen, wird einfach so eingebaut, dass die Reihen komplettiert werden und möglichst schnell verschwinden. Nur so wird Platz gewonnen für neue Steine, und das Spiel läuft weiter. In diesem Sinne arrangieren sie fortwährend das Sortiment, füllen und komplettieren Kleidungsstapel immer wieder aufs Neue und fächern Post, bis der Laden schließt und

97 Hegel, »Phänomenologie des Geistes«.

98 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage; Honneth, Das Recht der Freiheit.

99 Siehe etwa: Bandura, »Self-Efficacy«.

das Level vorbei ist. In der nächsten Schicht beginnt das Level neu und der Beweis eigener Leistung von vorne.[100]

Gerade die Jungen werden schnell zu Leistungsfreaks. Sie spüren ihren Körper noch nicht. Arbeitspausen gehen dann für kurze Powernaps drauf oder fallen aus, um mehr zu schaffen. Nach Schichtende spülen sie Koffeintabletten mit Buttermilch runter, um nach getaner Arbeit regelmäßig noch ins Fitnessstudio zum Pumpen gehen zu können. Ihre Dynamik transportieren sie in ihrer Außendarstellung. Ihrer sportlichen Bodybuilder-Statur ist das regelmäßige Training anzusehen. Die jungen Leistungsfreaks stehen für einen Typ von Arbeitnehmer, der für die Branchen »einfacher« Dienstleistungen systemerhaltend wirkt: Sie sind jung, stark, energiegeladen und haben ein arbeiterliches Ethos, das sich auf harte Körperlichkeit bezieht. Sie wollen ackern. Wie lange sie diese Art von Arbeit aushalten, steht freilich in den Sternen. Was sie machen, wenn sie mal frei haben, das kann die Wortmeldung eines Gebäudereinigers zeigen. *»Ausschlafen. (lacht) Wenn de oder mal een trinken. […] Weil, da trifft man sich vielleicht da, trinkt mal einen, damit man mal die ganze Scheißwoche vergisst. Ja, und denn liegt man halt Samstag, Sonntag da.«* Der Körper ist die einzige Antwort auf eine Deutung, die die eigene Arbeit vor allem als residual begreift. Das körperlich definierte Leistungsethos als kompensatorische Antwort auf Residualität ist aber ein ambivalentes Unterfangen, denn der Körper ist Bedingung der Wertbemessung der Arbeit und deren Grenze zugleich.

Zum einen stellt der residuale Charakter der Arbeit den körperlichen Wert immer wieder auf die Probe. Zwar strengen sie ihren Körper an – doch sie schaffen dabei keine Werte, entwickeln kaum Fertigkeiten, und am Ende des Tages hat den Schweiß der eigenen Hände Arbeit auch keiner gesehen. Anders gesagt: Was übrig bleibt, ist das arbeiterliche Moment des Leistungsstolzes durch körperliche Anstrengung.

Zum anderen ermöglicht der eigene Körper nicht nur Selbstwirksamkeitserfahrungen, er markiert zugleich deren Grenze. Der

100 Bei einer Arbeit, die einen stetigen Prozess darstellt, der zu keinem Ergebnis – im Sinne eines materiellen Produkts – führt, das Produzentenstolz offeriert, wird die Sichtbarkeit der Leistung über die sichtbare Bewegung und Schnelligkeit erreicht.

Körper wird anders gesagt zur inneren wie äußeren Instanz der Leistungsbemessung, die eben nicht nur die Teilhabe an der Arbeitssituation gewährleistet, sondern auch den Ausschluss aus dieser regelt. Ausschluss wird dann legitim, wenn die körperliche Leistungskurve sinkt. Bei jedem Bücken hört man Jimmy leise einmal durchschnaufen. Es ist kein Ächzen, kein Stöhnen – der Gebäudereiniger ist jung und athletisch. *»Nur ich kann das!«*, sagt er. Man müsse spezielle Muskeln ausbilden, um sich ständig bücken zu können. Die Arbeit werde eben auch nach Kraft verteilt. Die anderen seien gegen ihn *»Opas«*. Solange die Beschäftigten ihre Leistung an der körperlichen Verausgabung messen, schaffen und reproduzieren sie selbst systematisch eine Leistungsspirale. Das geht bis zur Leistungsgrenze, dann scheiden sie aus.

Nicht nur haben viele Dienstleister branchenübergreifend seit ihrem Einstieg in die Arbeitsmärkte »einfacher« Dienste deutlich abgenommen, mancher gar im zweistelligen Kilobereich. Die Arbeit geht auch ansonsten extrem auf den Körper und das sieht man den Leuten an. Wie zum Beweis streckt einer der Reiniger seine Hände von sich: *»Ich hab das 25 Jahre gemacht, meine Hände sind kaputt.«* Seinen großen Pranken sieht man die jahrelange Arbeit mit scharfen Chemikalien an. Sie sind rau und trocken, mit tiefen Furchen. Von den Händen geht die Belastungskurve in den »einfachen« Diensten branchenspezifisch zu Knien und Rücken. *»Is' wirklich 'n Knochenjob. Also damals, vor der Superpost, dacht ich so, wo ich den ganzen Post […] sah, mit den Wägelchen immer so, oh, ach, hier is' 'n Haus, ich geh' mal rein. […] ›Hey, toller Job. Is' bestimmt cool, ja?‹ […] Und dann fängst du bei der Superpost an, erst mal 40 Kilo runtergerissen halt. Dann rennste den ganzen Tag […] und denkst, Alter, auf 'm Bau war's ja leichter halt. […] Weil ich war ja auch schon drei Jahre auf'm Bau und so. Da war's wirklich leichter als wie bei der Superpost, jetzt körperlich, ja. Also, es war wirklich 'ne Umstellung.«* Eine normale Nachtschicht in der Zustellung macht sich dann nicht nur auf dem Kilometerzähler bemerkbar. Sind es bei den Zustellern vor allem die Knie, die im ewigen Treppensteigen verschleißen, ist es bei den Gebäudereinigern *»hauptsächlich Rücken. Hauptsächlich Rücken. Immer durch das Bücken da. Rücken. Und dann die schweren Säcke dann schleppen da, mit dem Müll, ne? […] Voll dann, ne? Arme, Schultern, allet entzündet. Weil wenn etwas ist, die machen ja Psychoterror immer. Immer is' Psychoterror. Alle anderen auch.«*

Davon kann jede der Reinigungskräfte ein Lied singen. *»Alle, alle haben, alle haben ’n kaputten Rücken. Alle. Da kannst du fragen, wen du willst, Hände, Füße […] Nerven.«*

Den Jungen stehen in Branchen wie den »einfachen« Diensten dann schnell die Alten gegenüber. *»In diesem Job darfst du nicht alt und krank werden«*, sagt eine ehemalige Reinigerin, die ihren Verdienst bis zum Renteneinstieg in der Gebäudereinigung gesucht hat. Wer krank ist, hält so lange durch, wie es geht. *»Mit meinem Kreuz war ich ja bei ’nem Orthopäden in Behandlung. Und da musst ich ins Krankenhaus hinne, Rücken dann, ne? Da haben sie noch Bandscheibenvorfall dann festgestellt gehabt da, ne?«* In dem Leistungsspurt der Jungen sehen sie einerseits die Sorge der Erfahrung, dass sich die Jungen schnell verleben. Andererseits spricht aus dieser Sorge auch die Befürchtung, selbst überholt zu werden. Unter dem akzeptierten Leistungsdruck ist die Arbeitssituation, zumal mit fortschreitendem Alter, immer von der Furcht geprägt, nicht mehr mithalten zu können. So scheint es, als habe jeder das Leistungsrad schon einmal bis zum Anschlag hochgedreht, bis man nachlassen muss, wie die Beschreibung der typischen Leistungskurve eines Zustellers zeigt. *»So die erste Phase is’ irgendwie, du gibst alles, du fühlst dich auch klasse dabei dann, wenn du richtig viel schaffst und die, du kriegst teilweise da wirklich da auch noch ’n, hast damals noch ’n Lob bekommen, wenn du richtig wat rausgehauen hast, […] bloß irgendwann is’ diese Phase vorbei. Dann merkst du, also, es kommt die nächste Phase, du bist zwar immer noch motiviert. Aber du merkst, det wird gar nich’ mehr honoriert, sondern et wird als gegeben hingenommen. Und im Gegenteil: Je mehr du schaffst, umso mehr geben sie dir. Also, von wegen der andere schafft nich’ so viel. Aber der is’ gut. Der kann ruhig noch ’n Fach mehr mitnehmen. […] Und dann merkst du irgendwann, hey, je besser ick werde, […] dafür werd’ ick bestraft. Also du fühlst dich bestraft dafür, dass du noch mehr mitnimmst. Man könnte natürlich auch sehen, ey, du bist so gut, wir können dir mehr mitgeben. Du kannst dich ja dadurch geehrt auch fühlen. Bloß irgendwann, die nächste Phase, du merkst, je mehr du machst, umso mehr wird dir auch gegeben. […] Er war immer noch, sich immer noch steigern wollen, je mehr Post kommt, umso schneller muss ick arbeiten. Und das funktioniert ja irgendwann nich’ mehr. Und dit hat er jetzt, jetzt irgendwann nach fünf Jahren auch kapiert irgendwie. Und jetzt kommt er so langsam, ob-*

wohl er immer noch […] ja relativ jung. Er is' wirklich noch unter dreißig. Er is' glaub' ich 28 oder so. Und jetzt kommt er langsam in diese Richtung, dass er sagt: ›Okay, mehr als arbeiten kann ick nich'.‹ Aber es kommen immer noch so Momente, wo er sich immer noch selbst überschlägt einfach. Einfach weil so viel zu tun is' und er gar nich' weiß, wo er anfangen soll. Aber er will's trotzdem schaffen, obwohl's gar nich' möglich is'.« Das Phasenmodell der Leistungserbringung gerinnt vor diesem Hintergrund zu einer Leistungssteigerung ohne Chance auf Erfolg. Leistungsdruck erhöht sich systematisch. *»Man reißt sich zwei Jahre den Arsch auf, dann kriegt man 'n Festvertrag. Dann wird aber weiter verlangt, dass man so, man wird ja nur immer an den eigenen Maßstäben gemessen. […] Wenn ich immer 110 Prozent gebracht hab, zwei Jahre, verlangen das natürlich die Vorgesetzten weiterhin.«* Sie verteidigen das körperliche Leistungsimperativ, können sich nicht von der körperlichen Leistung als Legitimierungs- und Bewertungsinstanz ihrer eigenen Arbeit trennen und fürchten zugleich massiv, nicht mehr mithalten zu können. *»Also, wenn es wieder so wird, wie letztes Mal, […] dann is' es ja nich' nur das Problem, dass ich dann wieder ausfalle, sondern dass dann der Arbeitgeber jetzt irgendwann wirklich auf mich zukommt und sagt: ›Det geht so nich' weiter. Wir müssen Sie kündigen.‹ Deswegen muss ich eventuell 'n Antrag auf […] Schwerbehin-, also nich Schwerbehinderung, aber zur Feststellung, ich hab' genau das Formular schon da, zur Feststellung des Behindertengrades.«* Hier handelt es sich wohlgemerkt um die Beschreibung eines Postzustellers im Alter von Mitte 40. Er spürt bereits seinen Körper und macht sich erhebliche Gedanken darüber, wie lange er die Arbeit noch machen kann. Gleichzeitig macht Krankheit branchenübergreifend verdächtig. Statt Fitnessstudio schmeißen die Angestellten Schmerzmittel ein. Substanzenmissbrauch in Form von Schlaftabletten und Schmerzmittel gehören in den »einfachen« Diensten nicht selten zum alltäglichen Ernährungsplan. *»Ach lass das. Ah, ich mach ja weiter. Ich mach ja weiter«*, so beginnt die Geschichte einer Reinigungskraft über einen Kollegen. *»Bis Umkippen. […] Du, der hat ja 19 Stunden vielleicht am Tag gearbeitet. Weil […] ihn für jede Scheiße, Entschuldigung, halbe Stunde da, eine Stunde da. Dann bringt, dann nimmt man halbe Packung Schlaftabletten, weil er nie zu Schlaf kam. Dann pennt er vier Tage, und am Ende bringen sie ihn dann ins Krankenhaus.«* Für diese Phasen der Verausgabung über

die körperlichen Warnsignale hinweg, zahlen sie einen Preis. Am Ende fallen sie dann mehrere Wochen aus. Mit Tabletteneinnahme über Wasser halten, bis der Krankenwagen kommt, da spricht das Beispiel für ganze Branchen. *»Ich mach mich halb tot mit Tabletten. Ich kenn das. Ich hab […] Morphium genommen, wo ich ja Schmerzen hatte. Wusste nie, dass es Lungenembolie ist. Aber bloß nicht zum Arzt.«* In heroischem Märtyrertum ruinieren sie ihren Körper. *»Ich hatte einen gebrochenen Zeh. Ich hab Fuß umgeknickt. Bis hier war dunkelblau. Weißt du was, und diese Tage musste ich ja elf Stunden arbeiten, drei früh, vier Nachmittag und noch vier Nachmittag. […] Weißt du, was ich gemacht habe? Diese Akkus für Kühltaschen, […] immer nur in Socken rein. […] Ja, reingetan. Hab weitergearbeitet.«* Auszahlen wird sich dieser Heroismus nicht. Kommt die Lösung mit den Kühlakkus dem Arbeitgeber zu Ohren, droht die Kündigung, da Arbeitsschutzbestimmungen verletzt wurden. Bleibt man zu Hause und kuriert die Verletzung per Krankschreibung aus, erwartet der Arbeitgeber statt Krankschreibung schnell mal das Nehmen von Urlaubstagen. Kommt man dem nicht nach oder zögert die Behandlung einer Verletzung heraus, bis man für längere Zeit ganz ausfällt, wartet am Ende nicht selten wieder die Kündigung. *»Guck doch, Maria ist seit August krankgeschrieben. Die hat einen offenen Zeh gehabt und hat aber einfach weitergearbeitet. Ja, und sie ist ja noch Diabetikerin, da heilt das sowieso schlechter. Ich hab ihr gesagt, sie kann das nicht machen. Aber sie hat immer einfach weitergearbeitet. Sie hat gesagt: ›Ich kann nicht krank machen. Ich muss arbeiten.‹ Und: Hat sich entzündet. Blutvergiftung. Ja, und dann ist sie nachher mit offenen Schuhen zur Arbeit, obwohl das nicht erlaubt ist. Ja, und das Ende vom Lied: Jetzt hat sie den Zeh abgenommen, mussten sie abnehmen, und jetzt ist sie seit August*[101] *krank. Sie denkt schon, wenn sie zurückkommt, wird sie gleich gekündigt.«* Dass diese Erwartung sich schnell bewahrheitet, dafür spricht auch das Ende des obigen Beispiels des Kollegen, der nach überdosiertem Schlaftablettenkonsum im Krankenhaus gelandet ist: *»Is' gekündigt.«* Wenn der Körper nicht mehr funktioniert, ist man schnell raus.

---

101 Anmerkung F.B.: Das Interview ist am 30. Januar des darauffolgenden Jahres geführt worden. Das heißt, die Angestellte ist zu diesem Zeitpunkt seit einem halben Jahr krankgeschrieben.

Körperliche Verausgabung kann kein dauerhaftes Modell sein. Wie früh die Phase des jungen Dynamismus in Branchen wie den »einfachen« Diensten zu Ende sein kann, zeigt eine Gruppe, die man die verschlissenen jungen alten Hasen nennen könnte. Sie sind Anfang bis Mitte 20, sind durch eine Berufsausbildung in den Bereichen »einfacher« Dienste meist seit über fünf Jahren dabei. Mit Mitte 20 haben sie zunehmend Probleme mit ihren Knien und Rücken. Zu ihnen gehört Cindy, die zu Beginn der Forschung als Reinigungskraft schon im zweiten Lehrjahr war. An manchen Tagen ist sie hinter der schweren Wischmaschine eingeschlafen, die sie in Schlangenlinien über die Freiflächen eines Bürokomplexes dirigierte. Eigentlich zu zierlich für die Arbeit, klagt sie immer wieder über Rückenschmerzen – und das schon mit 19 Jahren. Nach einer Fehlgeburt, von deren Schwangerschaft bis dahin keiner der Kollegen wusste, ist sie erst krankgeschrieben und dann gar nicht mehr zurückgekommen. Man muss also nicht alt und verlebt sein, um auf einmal zu verschwinden, wenn der Körper bricht. Anstelle des Dopings zum Durchhalten haben einige Kollegen daher stattdessen eine andere Strategie gewählt.

Ruhe zur Reproduktion

»Also, wenn man nach Spaß gefragt wird, kann man sagen, im Winter macht es natürlich überhaupt keinen Spaß. Das is' nun mal, im Winter is' es 'ne richtige Schweinearbeit. Also, das kann man eindeutig so sagen. Es is' kalt unter Umständen. Es is' nass. Dann liegt Schnee, dann liegt Eis. Also, der letzte Winter is' extrem gewesen. […] Der war also, das war'n ganz harte Bedingungen. Da kann von Spaß keine Rede sein. Im Sommer is' das anders. Definitiv. Also, denn, wenn die Vögel anfangen zu singen. […] Es is' früh hell. Die Blumen blühen und dann, man hat […] eigentlich die Stadt für sich. Es is' sonst keiner unterwegs. […] Aber im Winter is' es natürlich 'ne Knochenarbeit. Das muss man mal eindeutig so feststellen, ne?« Wie dieser Zeitungszusteller haben auch sie ein Leistungsverständnis, das körperliche Anstrengung in Arbeitswille übersetzt. *»Aber wir haben auch bemerkt, dass einige Leute, die wissen eigentlich gar nicht, worauf sie sich da beworben haben. Arbeit sucht jeder. Is' 'ne scheinbar leichte Arbeit, wenn man sich die von außen anguckt. Klar, Fahrrad fahren, Post einwerfen, wat soll da passieren? Und da gehen*

einige auch sehr blauäugig ran, und wir stellen fest, det können die gestandensten Männer und die taffsten Frauen sein, letztendlich is' dat Entscheidende, was die Leistung dann tagtäglich oder wat an Leistung erbracht wird.« Nicht unähnlich den Leistungsfreaks können sie die eigene Anstrengung im Sog des Leistungsverständnisses auch mal bis an die Grenze der Leistungsfähigkeit treiben. *»Die Motivation, die Tour zu schaffen, dieser Ehrgeiz. Die ganzen, die etwas länger da waren, die waren so ehrgeizig, die sind die Laufhäuser hoch gerannt, runter gerannt. Speed, Speed. […] Weil, man will's ja schaffen. Weil, desto mehr ich heute schaffe, desto weniger hab' ich morgen.«*

Für sie ist die körperliche Anstrengung aber vor allem nicht Selbstzweck. Sie haben zu ihr eher ein instrumentelles Verhältnis. In der Überlegung des zitierten Zustellers, dass »wer heute mehr schafft, morgen weniger machen muss«, ist die körperliche Anstrengung dem Motto der Zweckmäßigkeit unterstellt. In dieser Zweckmäßigkeit liegt im Gegensatz zu den Leistungsfreaks damit auch die Definition der Grenze, wann genug ist. *»Spaß hat's gemacht. Aber obwohl, ich hab an vielen Tagen […] gemeint, ich geh da morgen nicht mehr hin halt, weil du irgendwo echt den ganzen Tag abrennst, abends wirklich die Beine wehtun halt. Sagste halt, scheiß drauf.«*

Statt *angestrengter Kontrolle* wählen sie eher *kontrollierte Anstrengung*. Dafür braucht es zum einen Tricks. Das beginnt in der Reinigung etwa bei den Händen. Ohne Handschuhe hinterlässt die jahrelange Arbeit mit scharfen Chemikalien Spuren. Doch bringt auch die alltägliche Arbeit mit Handschuhen ihre Probleme mit sich. In den wasserdichten Gummihandschuhen, die jeder Gebäudereiniger mit auf seinem Wagen führt, fangen die Hände schnell an zu schwitzen, die Haut kann nicht atmen. Dafür haben sie einen Trick. Wenn auch der wiederkehrende Besuch beim Hautarzt keinen Rat einbringt, nähen sie sich stattdessen etwa selbst Baumwollhandschuhe, die sie einfach in die Gummihandschuhe ziehen. So bleibt die Haut trocken. Die Jahre der Erfahrung machen erfinderisch.

Zum anderen braucht es Ruhe. Wie lange man so eine Arbeit körperlich machen könne. *»Also bei mir geht es. Es kommt auch drauf an, was du für Pausen machst. Wenn du deinen Schlaf kriegst, kannst du auch viel laufen«*, erklärt ein junger Kollege aus der Zeitungszu-

stellung. Auch sie kommen an der körperlichen Härte ihrer Arbeit nicht vorbei. Sabine ist eine langjährige Reinigungskraft Mitte 50, starke Raucherin, und man sieht ihr die harten Arbeitsjahre – und möglicherweise den exzessiven Alkoholkonsum – und Zigarettenverbrauch an. Sie ist blass, die Haut ist stark gealtert, die Zähne gelb und kaputt. Beim Lachen blitzt eine schlecht sitzende Prothese auf. Ihr Fuß mache Ärger. »*Am Donnerstag gibt es noch eine Spritze, meint der Arzt, und Montag muss es dann wieder gehen.*« Wenn sie nach Hause kommen, dann legen sie sich auf die Couch, weil Rücken und Knie schmerzen. Das gilt von der Zustellung über Gebäudereinigung bis in den Einzelhandel der Lebensmittelketten: »*Da kann man mitunter schon gar nich' mehr sich auf die Couch pflanzen, weil das dann auch noch weh tut. Na? Also ich hab, also ich hab's ganz extrem. Na? Und das is' eigentlich auch, wenn wir jetzt an der Kasse, wie gesagt, so 'n Waschpulverpaket mal rüberziehen ne? Mitunter haben die auch fuffzehn Kilo, ne? Oder auch so'n Sixpack mit diesen anderthalb Literflaschen oder 'n Sixpack mit diesen 2-Liter-Flaschen. Da tauen Sie, wuppen Sie das mal, ne? Und wenn Sie das dann von morgens bis abends, also wir sitzen acht Stunden definitiv nur Kasse. […] Und das wuppen Sie mal rüber. Ich hab' schon gesagt, eigentlich müsste man das mal testen, was macht 'ne Kassiererin am Tag? Wie viel Ware zieht sie dann übers Band rüber? Und wie viel Kilo is' das eigentlich insgesamt?*« Aber sie versuchen zu vermeiden, sich aufzureiben. »*Es gibt natürlich einige Kollegen, die erpicht darauf sind, die Post rauszufahren und so viel wie möglich zu schaffen. Machen sich aber kaputt. Das machst du einen Tag, dat machst du meinetwegen 'ne Woche. Aber nich' auf Dauer.*«

Die Vision der Dienstleistungsgesellschaft, die Bell und Fourastié skizzierten, ließ vor allem eine Zunahme expressiver Orientierungen der Beschäftigten dienstleistender Tätigkeiten erwarten. In dem erwarteten Anstieg geistiger Komplexität sollte Dienstleistungsarbeit den Weg von der Erwerbsarbeit zur Profession weisen und damit zum Ort eines beruflichen Selbstverständnisses werden. Indem sie in ihrem Wissensbedarf und ihrer grundlegenden interaktiven Anlage nicht nur human, sondern auch sinnvoll sein sollte, versprach sie das Pendel des doppelten Bezugs der Arbeit von der Instrumentalität stark zur Expressivität ausschlagen zu lassen. Dass unterschiedliche Formen der Arbeitsorientierung vorliegen, war bereits

1920 von Kurt Lewin formuliert worden.[102] Ebenso wie die Überlegung, dass aus den unterschiedlichen Orientierungen grundsätzlich unterschiedliche Forderungen an die Arbeitsorganisation abzuleiten sind. Die wissenschaftliche Diskussion um die These vom doppelten Bezug zur Arbeit beginnt allerdings erst rund 40 Jahre später mit dem Beitrag von John H. Goldthorpe u. a. und wird mit Autoren wie Horst Kern und Michael Schumann, Birgit Geissler und Rainer Zoll weiterentwickelt.[103] Nach Zoll ist die These vom doppelten Bezug der Arbeit eine der wichtigsten inhaltlichen Aussagen über Arbeitsorientierungen, die bis heute Gültigkeit beanspruchen kann.[104] Sie besagt, dass in der persönlichen Arbeitsperspektive tendenziell jeder Arbeitende einen instrumentellen und einen expressiven Bezug zur Arbeit hat. Betrifft der instrumentelle Bezug vor allem die Notwendigkeit, Geld für den Lebensunterhalt zu verdienen, um die Arbeit zunächst und vor allem Mittel zum Zweck der Erfüllung privater Bedürfnisse zu machen, wächst mit dem expressiven Bezug die Bedeutung der Arbeit als Selbstzweck. Er rekurriert auf die Identifikation mit dem Inhalt der Arbeit, mit dem Arbeit (auch) einen Lebenswert an sich darstellt. Im Gefolge der ersten Jobenrichment-Programme wurde dieser Überlegung Nachdruck verliehen, als die gewünschten positiven Auswirkungen der als humanisierend geplanten Anreicherung der Tätigkeiten keineswegs immer erreicht werden konnten, ein erheblicher Teil der Arbeitenden gar ablehnend reagierte. Nach Arthur Turner und Paul Lawrence waren Arbeitserweiterungen etwa nur bei Arbeitern aus kleinstädtischen Betrieben positiv mit deren Zufriedenheit korreliert,[105] und Charles Hulin und Milton Blood belegten in ihren Untersuchungen einen negativen Zusammenhang zwischen einer instrumentellen Arbeitsorientierung und der Wertschätzung von Arbeitsanreicherungen. Das heißt, diejenigen Arbeiter mit einem überwiegend instrumentellen Arbeits-

102 Lewin, »Die Sozialisierung des Taylor Systems«, S. 11f.

103 Goldthorpe/Lockwood, »Affluence and the British Class Structure«; Kern/Schumann, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein; Geissler, »Die Arbeitsorientierung von Lohnarbeitern«; Zoll} (Hg.), Hauptsache, ich habe meine Arbeit.

104 Zoll, Arbeitsorientierungen 2007.

105 Turner/Lawrence, Industrial Jobs and the Worker.

verständnis standen Arbeitsanreicherungen eher negativ gegenüber.[106]

Indem Dienstleistungsarbeit aus Sicht der Apologeten einer Tertiarisierung als Wissensarbeit vor allem sinnvolle Arbeit in Aussicht stellte, versprach sie vor allem die Chance eines expressiven Bezugs der Dienstleistenden auf ihre Tätigkeit. In der persönlichen Arbeitsperspektive werde Arbeit für die Kopfarbeiter einer Dienstklasse nicht nur zur instrumentellen Notwendigkeit, Geld für den Lebensunterhalt zu verdienen. Sie erlaubt die expressive Bezugnahme in der Identifikation mit den eigenen Arbeitsinhalten.

Damit lag in einer ökonomischen Tertiarisierung von Arbeit ein Versprechen, das diese im Dienstleistungsproletariat nicht halten kann. Nicht nur läuft die doppelte Autonomie aus Interaktivität und Expertise ins Leere. Auch in ihrer körperlich verschleißenden Residualität verwehrt sie den Dienstleistern im gesellschaftlichen Kooperationszusammenhang die Stelle zu bestimmen, von der aus sie einen wertvollen Beitrag erbringen können.[107]

Zwar liegt eine maßgebliche Antwort, mit der die Dienstleister den Wert ihrer Arbeit bemessen, in der körperlichen Anstrengung, die sie braucht. Diese Antwort unterliegt aber einem Problem. Die Vorstellung, dass sie die Werte schaffen, auf der die Existenz der Gesellschaft als Ganze basiert, die noch den Popitz'schen Umwalzern bis zu einem gewissen Maße plausibel war, erscheint den Dienstleistern absurd. Sie setzen ganz auf körperlichen Leistungsstolz, empfinden ihre Arbeit aber weder als produktiv, geschweige denn primär, sondern residual. Wenn nicht nur fachliche Qualifikation und Geschicklichkeit gestrichen sind, sondern die gesellschaftlich relevante Produktivität eigener Arbeit fehlt, verwehrt das Tätigkeitsprofil »einfacher« Dienste dem Personal die Selbstverortung im System der Arbeitsteilung.[108]

---

106 Hulin/Blood, »Job Enlargement, Individual Differences and Worker Responses«.

107 Durkheim, Über die Teilung der sozialen Arbeit, S. 413ff.; Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 438f.

108 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 444; Friedmann, Der Mensch in der mechanisierten Produktion.

Arbeit muss sich lohnen – eine instrumentelle Arbeitsorientierung im Leerlauf

Folgt man den Narrativen der Leute weiter, zeigt sich aber noch ein vierter positiver Bezugspunkt, der ebenfalls aus der Arbeiterforschung vertraut ist. *»Ich will auch dann meinem Kind irgendwat bieten können. Dafür muss ich arbeiten gehen. Ich will ja auch irgendwann mal wat. Ich möchte vielleicht ein Mal im Jahr verreisen und 'n Scheiß. Wenn ich nicht arbeite, wie soll ich det schaffen? Ich will ein bisschen was von der Welt sehen. Würd mir mal wat gönnen oder leisten. Was hab ick auf Hartz IV? Oder so, oder sonst wat bin?«* Diese Beschreibung eines jungen Angestellten der Gebäudereinigung erinnert an die Überlegungen aus den journalistischen Studien Siegfried Kracauers.[109] In den »Angestellten« von 1930 liefert Kracauer im Anschluss an den Soziologen Emil Lederer einen Abdruck der Angestelltenmentalität seiner Zeit. Die Skizze, die Kracauer von der Welt der Angestellten zeichnet, ist vor allem eine der »geistig Obdachlosen«. Aus dem öden Arbeitsalltag in den Hallen rationalisierter Büroarbeit fliehend, suchen sie ihr Asyl vor allem in den Freizeitangeboten einer urbanen Zerstreuungskultur. Auch wenn Kracauers Analysen nie ganz von einer anti-konsumistischen Kritik zu trennen sind, sodass er die beobachtete Zerstreuung immer auch mit Selbstvergeudung assoziiert – schließlich sollten die Angestellten doch eigentlich Protest machen –, treffen seine Beschreibungen in der Sache dennoch einen wichtigen Umstand.

Es ist eine Arbeitsorientierung, die man mit John H. Goldthorpe »instrumentell« nennen könnte.[110] Arbeit wird zum Mittel der Realisierung von Zwecken, die im Bereich der privaten Lebensführung liegen. Bei den Industriearbeitern, die Goldthorpe zusammen mit David Lockwood untersuchte, war nicht gerade viel von Arbeitslust zu lesen. Zwar gab es auch Arbeitsfreude und Arbeitsstolz. Aber die Berufung auf geleistete Arbeit verband sich einerseits vor allem mit dem politischen Anspruch auf soziale Anerkennung. Andererseits war die eigene Erwerbstätigkeit mit der Hoffnung auf eine ökono-

---

109 Kracauer, Die Angestellten.
110 Goldthorpe u.a., The Affluent Worker.

mische Situation verbunden, die das Auskommen privat sicherte. Ganz seinem etymologischen Wortsinn des germanischen »arva« treu blieb Arbeit für den Wohlstandsarbeiter eher mit dem Ausdruck »Knecht« verbunden. Sein »Reich der Freiheit«[111] begann, mit Karl Marx gesprochen, für den abhängig Arbeitenden in der Regel erst jenseits der notwendigen Erwerbsarbeit.

Auch die Angestellten Kracauers arbeiteten in einer Umwelt monotoner Tätigkeiten, die ihnen keine großen Optionen der Identifikation im Sinne einer selbstverwirklichenden Arbeitsorientierung bot. Aber sie ließ ihnen am Ende des Monats genügend Einkommen in der Tasche, um die eigenen Präferenzen von den Nachteilen der Arbeit in Richtung der Vorteile zu lenken, die das Einkommen in privatem Konsum und Zerstreuung ermöglicht. Der Angestellte aus Kracauers Beschreibung ist Hedonist, der seine Umwelt genießen möchte. Im Glanz der Unterhaltungsetablissements einer urbanen Welt wird das Elend der eigenen Arbeitsmonotonie vergessen.

Wenden wir vor diesem Hintergrund unseren Blick noch einmal zurück auf die Welt »einfacher« Dienste, dann werden die Instrumentalisten in den Reihen der »einfachen« Dienstleister aber vor eine Herausforderung gestellt. Wie bei den Angestellten von Kracauer ist Arbeit für die Dienstleister vor allem ein Job. Angesichts der residualen Deutung ihrer Arbeit ist diese auch für sie vor allem als Instrument des Gelderwerbs interessant. *»Der wichtigste Punkt für die meisten Leute ist, mehr Geld zu verdienen oder überhaupt was zu verdienen und sich irgendwas anderes dadurch zu finanzieren.«* Mit diesen Worten formuliert der Türsteher die klassische Definition einer instrumentellen Arbeitsorientierung. Bezahlung wird branchenübergreifend zu einem gewichtigen Argument in den Arbeitsorientierungen der Dienstleister. *»Man muss sich für nichts zu fein sein. Das is' der Punkt«*, erklärt die Marktleiterin eines Lebensmitteldiscounts, *»aber das Geld muss schon stimmen. Also muss schon die Relation stimmen.«* Von der Gebäudereinigung, über Sicherheitslogistik und Supermarkt lässt sich die Relevanz einer instrumentellen Arbeitsorientierung bis in die Postzustellung nachverfolgen: *»Schließlich muss sich Arbeit ja lohnen.«* Selbst ein Knochenjob, wie der ihrige, ist in Ordnung, wenn das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt.

111 Marx, »Das Kapital«, S. 828.

Der Unterschied: Anders als Kracauers Hedonisten und Goldthorpes Wohlstandsarbeiter reicht ihr Geldverdienst aber nicht, um die instrumentelle Arbeitsorientierung auch in die Tat umzusetzen. Oft reicht er nicht einmal zum Leben. *»Na, Arbeit findet man hier in Großstadt speziell immer und überall. Ob man von der Arbeit leben kann oder ob die wirklich gut oder fair is', das is' natürlich ganz was anderes. […] Da sagt man, okay, ich hab meine Knie, Rücken alles hin, und Stress pur, aber wenn ich dann am Monatsende meine einssechs raus habe, sag ich, dafür hab' ich's ja gemacht. Weil, nicht da so, wie jetzt da von Firma, wo ich bin. An manchen Tagen, da komm ich nach Hause, klapp einfach nur auf die Couch und beweg mich überhaupt nich' mehr und hab 990 Euro dann raus und sage, ey, tschaka, yeah, super.«*

Die Botschaft, die in der Aussage des Postzustellers steckt, ist einfach und zugleich bestechend: Eine instrumentelle Arbeitsorientierung setzt einen gewissen materiellen Dispositionsspielraum voraus. Man braucht anders gesagt ein gewisses Einkommen, um Arbeit auch tatsächlich zum Instrument der Erfüllung privater Wünsche werden zu lassen. Im Bereich »einfacher« Dienstleistungen lässt die Arbeit am Ende des Monats aber nicht genügend Geld in der Tasche, um den Blick von den Nachteilen der eigenen Tätigkeit in Richtung der konsumistischen Vorteile eines gestiegenen Einkommens zu lenken.

Unser täglich Brot – zwischen Mindestlohn und geringfügiger Beschäftigung[112]

»Also, für mich ist das täglich Brot. Manche sind auch dringend drauf angewiesen auf so 'n Zuverdienst. Weil wir werden alle nich' so goldig bezahlt. Und da, jeder Euro mehr macht sich da bemerkbar, den man dann zusätzlich hat.« Für Einsteiger in der Zustellung bei

112 Eine Ausnahme bildet das Textilunternehmen Chic. Indem Chic sich jenseits eines systematischen Lohndumpings, wie es etwa aus der Presse als »System Schlecker« bekannt ist, um eine gute Einpassung in das bestehende Arbeitsrecht der Bundesrepublik bemüht, wird es in Fragen der Instrumentalität zur sprichwörtlichen Ausnahme, die in den »einfachen« Diensten die Regel bestätigt. Allgemein beginnt der Stundenlohn im Unternehmen bei circa sieben

Superpost gibt es ein Brutto-Grundgehalt von 1330 Euro. Dazu kommt die Zahlung einer Anwesenheitsprämie von 100 Euro, wenn der Zusteller keinen Krankheitstag im Monat vorzuweisen hat. Derzeit errechnet sich dieses Gehalt aus einem Grundstundenlohn von acht Euro fünfzig. Netto macht das einen Stundenlohn von ziemlich genau sechs Euro aus. In der Zeitungszustellung, aus der die obige Bemerkung des Zustellers stammt, gibt es erst gar keine einheitlichen oder allgemein verbindlichen Grundsätze und Regeln für die Lohnhöhe und die Gestaltung der verschiedenen Entlohnungssysteme. Meist ist die Grundlage ein Stücklohn. 15 Cent je Stück macht bei 100 Zustellexemplaren täglich 15 Euro an Tageslohn. Die Rolle der schnellen Zustellung, die viele Zusteller in der Beobachtung fast rennen lässt, wird klar, wenn man den üblicherweise gezahlten Stücklohn in Stundenlohn umrechnet. Der Stundenlohn ist natürlich umso höher, je weniger Zeit für die Zustellung benötigt wird. Wird eine Stunde für die Zustellung benötigt, geht der Zusteller mit einem Stundenlohn von 15 Euro raus. Braucht er zwei Stunden sind es sieben Euro fünfzig. In diesem System der Entlohnung muss zudem die Möglichkeit eingerechnet werden, dass der Arbeitgeber dem Zusteller Aufgaben wie die Erledigung von logistischen Aufgaben oder Anweisungen über Extrawege auferlegt. Dadurch verlängert sich die Zustellzeit, und der Stundenlohn wird niedriger. Für manche Tätigkeiten, wie etwa Springer, die statt fester Tour flexibel für Vertretungstouren »einspringen«, gibt es statt Stundenlohn beziehungsweise ergänzend dazu auch Zeitlöhne.[113] Wie in anderen Branchen geraten aber auch diese Löhne immer stärker unter Druck, wie das Beispiel eines Vertretungsfahrers zeigt. *»Also, ich möchte das*

Euro. Übersteht man die Probezeit, kommt es dann systematisch ziemlich schnell zu Gehaltssteigerungen bis auf neun Euro (innerhalb von ungefähr einem Jahr). Nach dieser schnellen Lohnsteigerung wächst der Stundenlohn mit reduziertem Tempo weiter bis auf den Höchstsatz von 12,93 Euro. In anderen Branchen reduziert sich der Stundenlohn, wie sich zeigen wird, demgegenüber unter Umständen auf sechs Euro.

113 Dazu kommt die Bezahlung bestimmter Erschwernisse oder Aufwendungen (Weglänge, Nutzung von Fahrzeugen) sowie manchmal zusätzliche Leistungen (z.B. Urlaubs- oder Weihnachtsgeld). Die Tatsache, dass die tatsächliche Lohnhöhe meist aus einer Kombination unterschiedlicher Faktoren entsteht, erschwert den Vergleich zwischen verschiedenen Entlohnungssystemen zusätzlich.

Kind einfach beim Namen nennen. Also, ich hab vor'm halben Jahr Vertretung gemacht, da habe ich 16 Euro bekommen für diese Tour. Ob es jetzt 80 Zeitungen waren, ob es jetzt 100 Zeitungen waren oder 120 Zeitungen waren. […] Es waren 16 Euro. […] Das gibt es jetzt nich' mehr. Ja, pro Tour. Also, bar auf die Hand. […] 'ne Dreiviertel Stunde bis knapp 'ne Stunde. So 80 bis 100 Zeitungen. […] Und das gibt es nicht mehr, […] habe ich 6 Euro 91 bekommen, pro Tour. Für die Vertretungstour. Das hab ich natürlich erst erfahren, wo ich die Tour fertig hatte. […] Das is' die gleiche Tour, nur bei der anderen Zustellgesellschaft. […] Und dann bekomm ich auch noch von dem Vertriebsinspektor, oder wie sich das nennt, zu hören: ›Andere arbeiten sogar für fünf Euro.‹ Da hab' ich dann zu ihm gesagt: ›Gut, das können die ja gerne machen.‹ Aber mich braucht er nicht mehr zu fragen. Und ich habe seitdem alle Urlaubsvertretungen abgelehnt. Ich fahre nicht für sieben Euro. Für sieben Euro steh ich nicht nachts um zwei Uhr auf.«[114]

Nicht viel anders sieht es in der Gebäudereinigung aus. Der Mindestlohn liegt hier derzeit bei neun Euro einunddreißig West und sieben Euro sechsundneunzig Ost [Stand 2014]. Dabei existiert in der Gebäudereinigung eigentlich eine differenzierte Lohnpolitik, effektiv gibt es aber nur Lohngruppe 1 und 6.[115] *»Machen wir uns*

---

114 Während die Bezahlung der Zusteller in Lohn-, Gehalts- oder Entgelttarifverträgen vereinbart wird, finden sich Regelungen zu Arbeitszeiten, Urlaub und sonstigen Arbeitsbedingungen in Manteltarifverträgen. Die Tarifverträge werden zwischen der Gewerkschaft und einem Arbeitgeberverband oder einzelnen Arbeitgebern abgeschlossen. In der Zeitungszustellung gibt es das aber nur in einigen wenigen Betrieben, vor allem in Norddeutschland. Wenn die Beschäftigten einen Betriebsrat gewählt haben, können Entlohnungssysteme und Arbeitsbedingungen wenigstens teilweise auch betrieblich geregelt werden. Gibt es keinen Betriebsrat, bleibt nur die Vereinbarung im jeweiligen Arbeitsvertrag. Bei gewerblichen Zulieferern gibt es keine Tarifbindung.

115 Damit wird die faktische Differenzierung der Entlohnung entlang von Tätigkeitsprofilen, die mit den Lohngruppen eingeführt wird, entdifferenziert: Während Lohngruppe 1 die Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten sowie pflegende und schützende Behandlung von Innenbauteilen, Verkehrsmitteln und -flächen aller Art, Gebäudeeinrichtungen, Freiflächen, haustechnischen Anlagen, Raumausstattungen und maschinellen Einrichtungen sowie Beseitigung von Produktionsrückständen beinhaltet, gehört zu Lohngruppe 6 zusätzlich die spezialisierte Glas- und Fassadenreinigungsarbeiten. Dieser Tätigkeitsdifferenzierung entsprechen auch Entlohnungsdifferenzen. Während

nichts vor«, erklärt einer der zuständigen Gewerkschaftssekretäre: *»LG 1 und LG 6 gibt es. Der Rest sind statistische Werte.«* Während spezialisierte Glasreinigung dann noch tariflich in Lohngruppe 6 gehört, werden die Reinigungskräfte innerhalb des empirischen Samples der vorliegenden Arbeit vornehmlich entlang Lohngruppe 1 bezahlt. Dazu kommt, dass sich einige Arbeitgeber in eine Multiprofessionsperspektive flüchten, wie das Beispiel einer Reinigerin zeigt. *»Hatte ein Vorstellungsgespräch. Ich sage, so und so is' det. Sagt sie: ›Ja, Sie machen denn Wohnung und teilweise auch mit Kinderbetreuung.‹ Weil ich sagte, ich hab auch im Kindergarten schon gearbeitet. ›Ja‹, sag ich, ›mach ich. Aber 'ne Reinigung steht im Vordergrund.‹ So. Und dann fing's an, ich sage: ›Wie ist das eigentlich mit der Bezahlung?‹ ›Na ja‹, sagt sie, ›wir bezahlen hier sieben Euro.‹ Ich sage: ›Wie? Sieben Euro.‹ ›Na ja, die Wohnungsreinigung, det is' ja locker. Das is' ja nich' wirklich Reinigung.‹ Ich sage: ›Was is'n das dann?‹ ›Ähm, ja. Das is' lockerer.‹ Ich sage: ›Ach was, ich muss da trotzdem sauber machen. Ob ick nun im Büro die Zimmer, det Büro wische oder 'ne Wohnstube wische, das ist für mich 'ne Reinigung.‹ ›Ja, Sie kriegen dann aber sieben Euro fünfzig. Weil Sie ja schon mal gemacht, so wat gemacht haben.‹ Sag ich: ›Wie?‹, ich hab dann auch nichts weiter gesagt. Ich hab gesagt: ›Okay, das überleg' ich mir.‹ Aber ich hab gedacht, das kannst du vergessen.«*

In einer derart personalintensiven Arbeitssituation wie der Gebäudereinigung sind die Lohnkosten der teuerste Posten auf der Ausgabenseite der Arbeitgeber. Die Firmen agieren als Auftragnehmer Dritter – etwa von Industriebetrieben, Öffentlichen Verwaltungen oder Bürobetreibern. Aufträge erhalten sie über Ausschrei-

Lohngruppe 1 (LG 1) mit Wirkung ab 1. Januar 2012 8,82 Euro im Gebiet der Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Schleswig-Holstein beziehungsweise 7,33 Euro in Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Thüringen, Sachsen-Anhalt erhält, liegt Lohngruppe 6 (LG 6) deutlich darüber, mit regional analog 11,33 Euro beziehungsweise 8,88 Euro. Mit Wirkung ab 1. Januar 2013 ist ein Anstieg vorgesehen für LG 1 auf 9,00 Euro beziehungsweise 7,56 Euro und für LG 6 in Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Thüringen, Sachsen-Anhalt auf 9,00 Euro. Die Lohndifferenzen bleiben. Zur Quelleneinsicht und weiteren Darlegung der Lohngruppen siehe: Bundesministerium der Justiz. Rechtsnormen des Tarifvertrages.

bungen, was die Konkurrenz und in der Folge den Lohndruck deutlich erhöht. Gerade im Öffentlichen Bereich werde heute absolut alles ausgeschrieben, was für einen radikalen Lohndruck nach unten sorge und Einrichtungen der öffentlichen Hand oft zum »Preisdrücker« mache, wie ein Objektleiter der Reinigung formuliert.[116] Wie groß der Konkurrenzdruck bei der Ausschreibung von Aufträgen ist, lässt sich an den Konsequenzen des gesetzlichen Mindestlohns illustrieren. Als dieser zwischen 1. Oktober 2009 und 9. März 2010 kurzzeitig ausgesetzt war, senkten die Branchenriesen die Löhne sofort ab – so berichten zumindest Gewerkschafter. Eine erfolgreiche Strategie der Gewerkschaft ist dann, in Innungsbetrieben Alarm zu machen, um eine politische Allgemeinverbindlichkeitserklärung zu erreichen. Das Problem ist nur, dass auch die Innungsbetriebe nicht immer mitmachen. Mehrere dieser Unternehmen halten sich nicht an die getroffenen Vereinbarungen. Als Ende Oktober ein neuer Tarifvertrag verhandelt war, haben sogar Innungsbetriebe diesen bis zu seiner Allgemeinverbindlichkeitserklärung nicht umgesetzt.[117]

---

116 Flexibilität unter Lohndruck werde dann zu einem echten Problem. Alle Objekte seien derart knapp besetzt, dass die Objektleiter und Vorarbeiter im Falle der Krankheit eines Arbeitnehmers keine »Springer«, also flexibel auf verschiedenen Touren einspringende Arbeitskräfte, mehr bekämen. Ein anderer Objektleiter der Gebäudereinigung betreibt daher mittlerweile eine Art Sub-Sub-Unternehmertum: Er ist Sub-Unternehmer des Kunden der Reinigungsfirma. Und da er in seiner Firma keine Springer mehr bekommt, bemüht er sich zunehmend um flexible Arbeitskräfte auf 400-Euro-Basis.

117 Spitzenreiter ist einer der größten deutschen Reinigungskonzerne: Das Unternehmen schaltete zwar vor und während des Streiks im Herbst 2009 in mehreren Tageszeitungen ganzseitige Anzeigen. Darin wurde darauf verwiesen, dass der Mindestlohn auch in tariffreien Zeiten eingehalten wurde, das Unternehmen grundsätzlich über dem geforderten Tarif zahle und sich stark gegen Lohndumping engagiere. Gleichzeitig geschah dies – zumindest in Berlin – aber nicht. Während also die einen den Tariflohn grundsätzlich nicht zahlen – jedenfalls nicht in den untersuchten Standorten –, zahlen andere Reinigungsfirmen den Tariflohn nur an Gewerkschaftsmitglieder. Die Angestellten werden also nach Angaben eines Gewerkschafters gezwungen, »sich zu outen« und auch vorzulegen, seit wann sie in der Gewerkschaft sind – auch wenn dies eigentlich keine Auswirkungen auf ihre Lohnansprüche hat. Es geht in beiden Beispielfirmen um 20 bis 40 Euro, die den Angestellten monatlich unterschla-

Einen guten Arbeitgeber macht dann nur noch aus, dass er pünktlich zahlt, wie einer der Betriebsräte lakonisch kommentiert. In dieser Situation konkurrierender Ausschreibung wird der untersuchte Industriebetrieb zur Ausnahme unter der angebotssuchenden Kundenschaft. Eingebettet in eine Kultur der Aushandlung ist er gewohnt, nach Tarif zu zahlen und soziale Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, die sich gerade auch bei Neuausschreibungen von Reinigungsangeboten bemerkbar machen. Statt Lohndruck gibt es dann etwa einen Zahlungszuschlag. Hier wird auch ersichtlich, was der Kunde in den Branchen »einfacher« Dienste leisten kann. Sein Beitrag liegt nicht in der Interaktivierung. Stattdessen wird er für die Dienstleister als Regulator interessant, der mit seinem Angebot innerhalb der Ausschreibungsstruktur auch die Arbeitsbedingungen mitbestimmt, die für die Arbeitnehmer existieren. *»Arbeitsbedingungen sind halt gut, wenn man keinen Leistungsdruck hat. Wenn ordentliche Materialien da sind. Wenn ein ordentlicher Umgang mit den Kunde is'. Und man nicht wirklich sitzt, und jo, ich hab bloß 'ne halbe Stunde, und ick schaff det in 'ner Stunde. Dat is' der Druck. Und der is' da nicht gewesen, […] also, ich persönlich kam mit den Kunden gut klar.«* Das gilt für die Reinigung ebenso wie für die Zustellung, im Guten wie im Schlechten. *»Naja, vor allen Dingen, sie haben ja jetzt gerade den Senatsauftrag wieder bekommen. Und wenn die wüssten, wie wir arbeiten, dann hätten die das niemals gemacht. Also, glaub ich nich'. Kann ich mir nich' vorstellen. Aber andererseits, das Angebot muss so niedrig gewesen sein, dass der Senat nich' Nein sagen konnte. Na ja.«*

Unter der Perspektive einer instrumentellen Arbeitsorientierung kommt hinzu, dass in den Branchen »einfacher« Dienste wiederkehrend relativ wenige volle Stellen angeboten werden. Bleiben wir in der Gebäudereinigung, dann sind in einer Stadt wie Berlin etwas mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigt.[118] Der Anreiz liegt zum einen in den geringeren Abgaben, die der Arbeitgeber zu zahlen hat. Zum anderen lassen sich Sonderleistungen wie Wegegeld zwischen zwei Objekten umge-

---

gen werden. Dies verdeutlicht nochmal die oft symbolisch wirkende Reichweite des Arbeitskampfes bei den Gebäudereinigern. Eine kooperative Lösung wie bei Chic ist schlicht nicht möglich.

118 Quelle: Internes Gewerkschaftsdokument.

hen. Anfahrtswege von teilweise bis zu zweieinhalb Stunden werden nicht bezahlt. Drittens kann die Arbeitskraft der Arbeitnehmer flexibler verteilt werden, da die meisten Schichten etwa vier Stunden entsprechen. Daher vergeben Arbeitgeber lieber mehrere geringfügige Stellen, die sich dann auf unterschiedliche Objekte verteilen lassen. Kurz gesagt: Arbeitskraft wird billiger und flexibler.

Für die Mitarbeiter führt die reduzierte Stundenvergabe finanziell aber zu einem Problem. *»Ich hatte 'ne Arbeitskollegin«*, erzählt ein Reiniger, *»die hat vier Stunden bei uns gearbeitet. Und die andere Zeit musste sie immer zum Arbeitsamt, damit sie besser bezahlt wird. Was soll denn der Scheiß? Und der Chef wollte ihr nicht mehr Stunden geben. Das is' doch für'n Arsch. Is' genau so, nachdem diese Minijobs rausgekommen sind, gibt es keine Verträge mehr jetzt hier auf Acht-Stunden-Basis. Da gibt's jetzt vier Stunden. Zumindest bei uns. […] Die kriegen alle Vier-Stunden-Jobs. Und dat, wat du mehr verdienst, also, wat du mehr machst oder so, kriegst du alles extra bezahlt. Du bleibst aber auf deinem Vier-Stunden-Vertrag. Hast du Urlaub, kriegst du bloß vier Stunden, bist du krank, kriegst du bloß vier Stunden. Is' doch allet für'n Arsch.«* Gerade im Zuge zunehmender Arbeitsverdichtung durch Bedarfsreinigung machen die Mitarbeiter Überstunden, die oft nicht vergolten werden. Während viele kleinere Unternehmen aus Sicht branchenkompetenter Gewerkschafter aus Unwissenheit permanent gegen das Betriebsverfassungsgesetz verstoßen würden – etwa bei der Ausrichtung von Betriebsratswahlen –, habe arbeitnehmerfeindliches Verhalten gerade bei den Großen der Branche aus ihrer Sicht System, indem etwa umgangene Überstundenentgeltungen einfach in undurchsichtigen Verdienstabrechnungen untergingen.

In der Summe kann es damit nicht verwundern, dass in den »einfachen« Diensten immer Stellen zu haben sind. In allen Branchen ist die Fluktuation hoch, und die Arbeitgeber sind immer auf der Suche. *»Was hat mein Chef letztens gesagt: ›Wir sind alle in der Klemme. Es bewerben sich keene Leute.‹ Wir müssen alle zehn Stunden mehr machen. Zehn Stunden im November mehr arbeiten.«* In den Worten der Angestellten einer Zentralsterilisation steckt vor allem eine Einsicht: Die Jobbedingungen sind nicht reizvoll, wenn die Arbeit körperlich fordernd ist und gleichzeitig nur wenig Anerkennung, Autonomie oder finanziellen Gewinn verschafft. Da fällt es schwer, neues Personal zu rekrutieren, von der Gebäudereinigung bis in die

Zustellung. *»Ja, das is' nach wie vor so, dass die, dass man nicht in dem Maße Zeitungszusteller bekommt, wie man sie braucht. Also da sind im Moment noch Grenzen gesetzt für das, was man drücken kann. Aber wenn die könnten, würden sie natürlich weiter runtergehen. Aber das, mhm, das gibt da Grenzen immer noch. Die sind sehr weit nach unten verschoben worden in den letzten Jahren. Also ich weiß ja, als ich angefangen habe, was ich sonntags da verlangen konnte, was mir auch bezahlt worden is', das is' vorbei. Das is' vorbei.«* Dass soziale Netzwerke als gängige Jobbörsen gelten, hat nicht zuletzt damit zu tun, dass sich über die formalen Kanäle nicht genug Leute finden. Über Netzwerke fänden sich aber immer mal Leute, die sonst gar nicht zu den Jobs gefunden hätten. In einigen Unternehmen, die in der empirischen Datenerhebung eine Rolle gespielt haben, werden zunehmend Leiharbeiter eingesetzt, weil die Stellen nicht besetzt werden können. Dazu ein Gewerkschafter: *»Man liegt mit dem Stundenlohn nicht entscheidend über Hartz IV. Deswegen kannst du davon ausgehen, dass die Leute, die da arbeiten, welche sind, die auch unbedingt arbeiten wollen. Deswegen ist es ja so verrückt, wie die Arbeitgeber mit denen umgehen!«* In nicht seltenen Fällen liegt das Einkommen sogar unter dem Hartz-IV-Satz und damit unterhalb des gesetzlich festgelegten Grundsicherungsniveaus, das es zur Existenzsicherung braucht.

Aufstocker

»Also, wir haben auch viele Leute, also im Stadtgebiet geht das, können die Leute grade eben davon existieren. Das is' ja das, was ich gesagt hab, dass man relativ gut verdienen kann. Dann haben wir's in den Randbezirken so, dass es mehr so, so meine Situation is'. Dass das dann, die die Hausfrauen oder Hausmänner sind, sie sich 'n Zubrot damit verdienen. Aber es gibt halt auch die Leute, die ausschließlich davon leben und wo's nicht reicht.« Was die Worte des Zeitungszustellers skizzieren, kann branchenübergreifend geltend gemacht werden: Aufstocker sind in den »einfachen« Diensten eine relevante Gruppe. Die Mehrzahl der sogenannten Aufstocker, die in der Bundesrepublik im Jahr 2007 rund 1,2 Millionen Köpfe zählen,[119] ist in

119 Bosch/Weinkopf, Arbeiten für wenig Geld.

»einfachen« Dienstleistungsarbeiten tätig. Nehmen wir die Gebäudereinigung. Trotz Mindestlohn stocken in manchen Bundesländern circa 50 % der Reiniger auf.[120] Selbst bei Vollzeitstellen reicht der Verdienst oft nicht, um das staatliche Transfersystem zu verlassen, vor allem wenn Kinder dazukommen. Mit einem Nettogehalt um die 1000 Euro können sie eine Person ohne staatliche Stütze ernähren. Sobald Kinder da sind, wird aufgestockt. Ohne sozialstaatliche Transferzahlungen würden sie unter die gesetzliche Grenze des Grundsicherungsniveaus von Hartz IV fallen.

Multijobbing

»Sonst kannst du ja gar nicht davon leben.«
(Objektleiter der Gebäudereinigung)

Wer nicht zum Arbeitsamt geht, der kombiniert verschiedene Jobs. *»Und solange ich 'n Acht-Stunden-Vertrag habe und 'n unbefristeten Vertrag, bleib ich erst mal auf dem und mach den 400-Euro-Job, bis ich woanders 'n Acht-Stunden-Job kriege«*, erklärt ein junger Gebäudereiniger, der seit zwei Jahren zwei Stellen kombiniert. Entweder kombinieren sie ihre Stellen, wie der Reiniger, systematisch innerhalb einer Branche und doch über verschiedene Arbeitgeber hinweg, oder sie verbinden Tätigkeiten in verschiedenen Branchen.

Für die Erklärung des ersten Modells spielen arbeitsrechtliche Erwägungen eine Rolle. Oft liegen zwischen zwei Schichten schlicht nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten, die die Arbeitnehmer einhalten müssen. Da diese Ruhezeiten nur für die Tätigkeiten innerhalb eines Unternehmens gelten, gibt es nicht nur in der Gebäudereinigung ein hohes Maß an Mehrfachbeschäftigungen, innerhalb derer die Arbeitnehmer für unterschiedliche Arbeitgeber auf mehreren halben oder geringfügigen Stellen arbeiten, die gerne auch mal eine Kombination von drei Anstellungen beinhalten, wie das vertragliche Arrangement eines Zeitungszustellers zeigt. *»Es sind drei Verträge. Aber einer is' hauptberuflich, und die anderen beiden sind nebenberuflich. Also auf 400-Euro-Basis, da wird natürlich erst mal gesammelt, damit ich so 'n bisschen mein Auskommen*

120 Etwa in Sachsen: Von 33000 stockt die Hälfte auf.

hab. Ja, und jetzt bin ich voll. Also, jetzt hab' ich so viel zu tun, dass ich das mal grade bis sechs Uhr schaffe. Wenn sie 'n bisschen unpünktlich kommen.« Es ist die Aussage eines Zeitungszustellers Anfang 60, der seit Jahren drei Verträge bei drei Zustellungsfirmen unterhält, um sich monatlich sein Auskommen mit dem Einkommen zu sichern. Oft arbeiten die Dienstleister ihre Stunden durch, ohne wirkliche Pause. Dann geht es für wenige Stunden nach Hause, um den Haushalt zu erledigen, und anschließend geht es auf zur nächsten Schicht.

Bleibt das erste Modell des Multijobbing in einer Branche, kombiniert das zweite branchenübergreifend. Wochentags sind die Beschäftigten dann etwa langjähriger Fahrer eines Wäschereiunternehmens, und am Wochenende stehen sie als Türsteher im Club, weil: *»Das Geld reicht vorn und hinten nicht.«* Branchenübergreifend finden sich im eigenen Tätigkeitskatalog typische Zweit- und Dritttätigkeiten. *»Guck dir doch die ganzen, ja wie heißt, wie heißen Kommissionierer in den Supermärkten, die auffüllen? Mein Gott, Regaleinpacker. Oder man geht Samstag, Sonntag halt Werbung durch die Gegend schubsen.«* Mit Mehrfachbeschäftigungen und Aufstocken kommen die Dienstleister dann auf ein monatliches Nettoeinkommen von rund 1000 Euro.

Das Ressentiment der Besorgten

Was in dieser finanziellen Situation aus einer instrumentellen Arbeitsorientierung wird, die Antwort auf diese Frage, liegt in den Worten einer Reinigerin. *»Du willst etwas sehen. Ich kann nicht nur sitzen und Fernsehen gucken. Da verblöde ich ja. Ich kann auch nicht immer lesen. Aber ich kann mir auch nicht Gleitsichtbrille kaufen, weil die zu teuer sind. Ich kaufe für 2 Euro 29 bei Rossmann. […] Aber du, ich will manchmal Schalke sehen. […] War ich ja vor zwei Wochen. Aber ich habe das ge-, Karte geschenkt gekriegt und war happy, Mensch. […] Ja. Ich bin auch Hertha gucken. Ich will ah, mhm, […] reisen. Ich will Kino sehen, Mensch. […] Das ist nicht Leben, das ist Überleben.«*

Aus Leben ist für sie Überleben geworden. In dieser Beschreibung liegt die Ernüchterung, dass eine eigentlich instrumentelle Arbeitsorientierung nicht die ersehnte Zerstreuung gewährt. Man

merkt, dass die Reinigerin Wert auf ihr Äußeres legt. Ihre Haare sind gut geschnitten. Über ihrer dunkelblauen Jeans trägt sie ein in mehreren gedämpften Farben zart gestreiftes Longsleeve. Es sitzt nicht schlecht und wirkt auch modisch – von Verwahrlosung kann hier keine Rede sein. Viel kosten durfte das Longsleeve aber nicht. *»Der ist von Woolworth, für 9 €«*, sagt sie später, um zu zeigen, wie arm sie ist. Mehr könne sie sich nicht leisten.

Man könnte auch sagen: Eine instrumentelle Arbeitsorientierung hat in den Reihen der »einfachen« Dienstleister eine Gruppe der Besorgten entstehen lassen. Wie sich bereits hier zeigt, verweist der Begriff der Besorgten nicht auf eine Besorgtheit um Aufstieg. Vielmehr betrifft er die Sorge um Überleben im doppelten Wortsinn. Die Sorge der Besorgten speist sich immer aus der Spannung, sich einerseits in Eigeninitiative um die Besorgungen des Alltags zu bemühen. Andererseits aber auch die Besorgnis zu hegen, diese Besorgungen nicht gewährleisten zu können. Weder bietet ihre Arbeit den Beschäftigten tragfähige Chancen normativer Bezugnahme, noch ermöglicht sie die Transmission der normativen Orientierung in die Freizeit, denn sie bietet keinen ausreichenden Spielraum für private Konsumchancen. *»(lacht) Das Einzige, wat du machen kannst, is' wirklich noch einen auf Hartz IV zu machen, und denn schwarzarbeiten. […] Ich sag mal so, von meinem Freundeskreis machen det locker fuffzig Prozent. […] Die sind schon über zehn Jahre arbeitslos und gehen schwarzarbeiten. Und denn sagen sie mir am Ende noch, wie viel Geld sie haben. Und ich Idiot gehe arbeiten und hab noch nich' mal so viel raus wie die. Und die haben mehr Freizeit als icke. Ich meine, da fühlt man sich irgendwie in den Arsch getreten, oder?«* Es sind die Worte eines gelernten Gebäudereinigers, der seit Jahren zwei Jobs kombiniert, um das eigene Auskommen zu sichern. Der Umstand, auf den sie verweisen, lässt sich folgendermaßen kennzeichnen: Mit den Besorgten entsteht eine instrumentelle Orientierung im Leerlauf.

Freie Tage gibt es nach eigenen Angaben *»eigentlich nie«*. Schließlich bedeute Freizeit, dass man in dieser Zeit auch nichts verdient. *»Nee. Wann soll ich 'n frei haben? Wenn ich nich' arbeite, krieg ich nichts bezahlt.«* Feier- und Sonntage gehören zum regelmäßigen Arbeitsrhythmus dazu. Jonas macht gerade seine Ausbildung zum Gebäudereiniger. *»Ich schlaf in der Woche vier Stunden pro Nacht. Man steht um drei Uhr auf. Man is', wenn man gut is', 15 Uhr*

zu Hause. Dann geht man essen und trainieren. Wenn man vom Trainieren kommt, is' es wieder später. Und da is' der Tag.« Seine Freundin ist Tierarzthelferin in der Ausbildung. Durch die versetzten Arbeitszeiten und getrennten Wohnungen sehen sie sich nur am Wochenende: *»Wenn wir Glück haben, noch mal am Mittwoch«*, lacht er gequält.

Privatleben bedeutet zudem oft Kompensation und Reproduktion der eigenen Kräfte. Ist man noch jung, wird der Körper im Fitnessstudio gestählt. *»Irgendwo muss man sich ja auslassen. Wenn du auf Arbeit zum Beispiel so 'n Scheißtag hattest«*, kommentiert ein Kollege. Mit zunehmendem Alter sind die freien Tage aber nur noch dazu da, um die Reserven aufzufüllen. Dann heißt es einfach: *»Jeden Tag kämpfen!«*

Mit den Besorgten haben wir eine Lebenssituation vor Augen, in der Arbeit nicht nur das Versprechen der Beruflichkeit nicht einlösen kann und wenig Raum für Selbsterfindung lässt. Am Ende reicht der Lohn auch nicht, um sich der Zerstreuung hinzugeben. Die Besorgten sind somit nicht nur »ohne geistiges Obdach«. Mit einem Einkommen an der Armutsgrenze fehlt ihnen selbst das Asyl, das noch die Angestellten Kracauers im Zutritt zu einer Konsumgesellschaft fanden.

Mit Arbeit zum Gesellschaftsmitglied und das Ressentiment gegen die Faulheit

Erwerbsarbeit ist für die Besorgten der Dreh- und Angelpunkt gesellschaftlicher Inklusion: Als Gesellschaftsmitglied sehen sie sich nur in dem Maße, indem sie über Arbeit integriert sind.

Die Unterscheidung zwischen Aktivierbaren und Aktivierungsresistenten eines neuen Wohlfahrtsstaates[121] scheint ihnen vor diesem Hintergrund nicht unplausibel, wie die Wortmeldung eines Postzustellers zeigt. *»Das natürlich, die Leute, die sag ich mal, 'n Job haben wollen, die erkennt man ooch am Anfang. […] Ja, und det is' natürlich, ich hab in der Zeit sehr, sehr viele Menschen gesehen, ja, und mit gehabt zum Anlernen und allet. Und ick sag ma, viele denken, ach so, (klopft auf den Tisch) ja, is' ja mal 'n bisschen Briefe aus-*

121 Etwa: Lessenich, »Mobilität und Kontrolle«; Lessenich, Die Neuerfindung des Sozialen.

tragen, ja? Aber wat allet dahintersteckt, det wissen die meisten nich'. Und die meisten wollen ja eigentlich gar nich' arbeiten. Die sind wahrscheinlich auch vom Arbeitsamt geschickt worden und oder so 'ne Sachen.« Als Zeugen eines Formwandels staatlicher Steuerung von einem sorgenden zu einem gewährleistenden Sozialstaat werden sie zu Anhängern eines Konzeptes staatlicher und privater Verantwortungsteilung. Der gewährleistende Staat verteilt das Gewicht der Sorge neu zwischen seiner eigenen staatlichen Aufgabenwahrnehmung einerseits und der Aufgabenübertragung an nichtstaatliche Akteure andererseits.

Der Maßstab wohlfahrtsstaatlichen Handelns ist damit nicht länger der Schutz der Arbeitskraft vor dem Markt. Vielmehr zielt seine Organisation des Sozialen auf Marktbefähigung.[122] Die Logik einer Herstellung und Sicherung von Beschäftigungsfähigkeit operiert mit dem Bild eines Akteurs, dessen eigenverantwortlicher Handlungswille an die Stelle passivierender Betroffenheit tritt und den Sozialstaat durch die Figur des selbstsorgerischen Bürgers flankiert. Mit dieser Perspektivverschiebung ist die Zentralfrage nicht länger, wer auf Basis welcher gesetzlichen Grundlage welche Ansprüche hat und wer nicht, sondern: »Was tun Sie eigentlich, um (wirklich) Arbeit zu bekommen?«[123] An diese Unterscheidung ist die Bemessung der Qualität staatlicher Zuwendung geknüpft: Indifferenz für die Aktiven, Kontrolle und Ermunterung für die Stillstehenden.

Stellt man die Frage so, sind die Besorgten sehr schnell dabei, die Kardinalunterscheidung des neuen Wohlfahrtsstaates zu replizieren. Sie unterscheiden dann nicht zwischen drinnen und draußen, sondern im Kern zwischen aktiv und inaktiv. Während sie mit denen sympathisieren, die mithilfe sozialstaatlicher Maßnahmen als Aktivierte den Zugang zu formal regulärer Arbeit gefunden haben,[124]

---

122 Vogel, Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft, S. 32. Der Wohlfahrtsstaat stellt die marktfähige Arbeitskraft überhaupt erst her (Polanyi, The Great Transformation).

123 Vogel, Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft, S. 75.

124 Dafür ist auch die Qualität dieser Arbeit erst einmal sekundär, ohne dass damit eine Nivellierung der Probleme gemeint ist, die die sozialpolitische Dynamisierung des Arbeitsmarktes produziert. In der Dynamisierung hat sich eine Grauzone etabliert, in der biografisch verwundbare und brüchige Beschäftigungsformen dominieren. Diese Formen der Erwerbstätigkeit gewähren zwar den Zugang zum Arbeitsleben, aber eben nur periodisch, unregelmäßig

sehen sie bei denen, die stillstehen, genauer hin. *»Wenn man arbeitslos wird, sind ja auch viele, die arbeitslos bleiben wollen. Die halt eben nicht arbeiten wollen.«* Antworten wie diese, die von einer türkischen, langjährigen Reinigungskraft stammt, sind in allen Dienstleistungsbranchen zu hören.

Zwischen der Bedrohung unterstellter Faulheit und der Sehnsucht nach legitimer Teilhabe suchen die Besorgten nach Ausnahmeverträgen von acht Stunden und rackern etwa jedes zweite Wochenende noch als Aushilfe in einem anderen Betrieb. Dennoch kommen sie selbst mit Multijoboptionen im Monat oft nicht weit über ein Leben am gesetzlich gewährten Existenzminimum hinaus. *»Aber normalerweise, wenn man richtig bezahlt würde, bräuchte man keine zwee Jobs. Aber 'n Arbeitskollege hat mir vor fünf Jahren prophezeit: ›Pass auf, irgendwann sind wir wie in Amerika, dass du ein, zwei, drei Jobs brauchst, damit du dich über Wasser halten kannst.‹ Und so läuft die Scheiße jetzt.«*

In dem einleitenden Wort »normalerweise« liegt die Einsicht in die ganze Lebensweise der Besorgten. Ihr Maßstab ist eine Normalität, die sie nicht einhalten können. In den besten Monaten verdient der gelernte Gebäudereiniger 1600 Euro netto, was er sich mit 250 Arbeitsstunden im Monat erarbeitet hat. Im letzten Monat ist er mit einer voller Stelle und dazu einer geringfügigen Stelle bei einer zweiten Firma nach 200 Arbeitsstunden mit netto 1100 Euro nach Hause gegangen. In der ewigen Bemühung, die Lücke zwischen ersehnter Normalität und faktischem Status quo zu schließen, sind sie immer wieder mit ihrem Scheitern konfrontiert. *»Ich sag mal so, […] ja, früher im Osten zum Beispiel, der Putzberuf ja? Der war hoch anerkannt. Die hatten eine Schweinekohle verdient und war allet schön und gut. Jetzt is', […] will doch keiner heutzutage mehr arbeiten. Mit Hartz IV bin ich genauso dran wie mit Arbeit.«*

---

und unverbindlich. Arbeitskräfte bewegen sich häufig zwischen Minijobs, Leiharbeit, Praktika, befristeten Tätigkeiten und staatlicher Grundsicherung. Darauf machen gerade auch die Arbeiten von Berthold Vogel und Natalie Grimm zu den Grenzgängern am Arbeitsmarkt aufmerksam. Aber aus Sicht der Besorgten ist eine Arbeit, die auch Menschen in Lohn und Brot bringt, die sich das schon nicht mehr ausgerechnet hatten. Sie bekommen die Chance, wieder Tritt zu fassen. Auch wenn das Auskommen mit dem Einkommen schwer ist, macht es für sie einen Unterschied ums Ganze, ob man, jedenfalls im Kern, selbst für sich sorgen kann oder ob man nur vom Staat lebt.

Man könnte die Worte des Angestellten der Gebäudereinigung auch so zusammenfassen: Arbeit ist getragen vom Wunsch danach, überhaupt vernünftig teilhaben zu können. Was bedeutet aber die aktive Teilhabe am Erwerbssystem, auf die die Besorgten so bestimmt rekurrieren, wenn der Appell einer instrumentellen Arbeitsorientierung vor geschlossenen Toren einer Konsumgesellschaft steht und die Nachfrage nach einer leistungsorientierten Teilhabe nicht über das Niveau existenzsichernder Transferleistungen hinausreicht? Die Antwort auf diese Frage liegt handlungspraktisch vor allem in zwei Effekten:

Einerseits ist ihre Zugehörigkeit zum Arbeitsmarkt die letzte Bastion gesellschaftlicher Teilhabe, die zumindest eine *beschämende* Abhängigkeit gegen eine *legitime* Abhängigkeit zu tauschen vermag. Es macht für die Besorgten einen Unterschied ums Ganze, ob man – jedenfalls im Kern – selbst für sich sorgen kann oder ob man nur von den Transferleistungen eines Sozialstaates lebt. *»Statt dass sie Gelder den Leuten geben oder zahlen, können sie Arbeitsplätze schaffen, dass sie arbeiten, dafür Geld bekommen. Ja.«* Ein leistungsloses Einkommen kommt für sie nicht in Frage. Statt nach den »Nischen des alimentierten Überlebens«[125] zu suchen, erteilen sie einer defizitorientierten Verteilung des Wohlfahrtstaates geradezu eine Absage. Sie ist für sie mit dem Geruch schmarotzierender Abhängigkeit behaftet, von dem sie sich zu distanzieren suchen.

Ihren Arbeitsplatz haben die Besorgten meist gerade nicht dem Förderungs- und Forderungskatalog aus dem sozialstaatlichen Erste-Hilfe-Koffer entnommen. Sie haben ihn in Eigeninitiative gefunden und sichern ihre Beschäftigungsfähigkeit auf einem modernen Arbeitsmarkt selbst. Damit sind sie ausgesprochen *marktbezogen* statt staatsbezogen. Zwar werden sie mit einem Einkommen im Niedriglohnbereich immer wieder in die Staatsbezogenheit manövriert und begegnen einem Sozialstaat, der ihnen für ihr Engagement nicht mehr als Grundsicherung anbieten kann. Erwerbsarbeit öffnet ihnen zwar die Tür zum staatlichen Anrechtssystem sozialer Sicherung. Angesichts der geringen Dichte sozialversicherungspflichtiger Jobs, der wachsenden Zahl an Beschäftigungsarrangements in Teilzeit und Mindestlöhnen sind die Anrechtschancen des Dienstleis-

125 Vgl. Bude, Die Ausgeschlossenen.

tungsproletariats auf soziale Absicherung aber meist gering und macht Transferleistungen des Aufstockens oft unvermeidlich. Dennoch haben sie sich ihre Leistungen verdient.

Andererseits ermöglicht ihre Erwerbsteilhabe den Status dessen, was ich mit Axel Honneth im Anschluss an Thomas Hobbes eine »negative Freiheit« nennen würde.[126] Damit ist weniger eine »Freiheit zu« bezeichnet, denn eine »Freiheit von«, denn im Falle der Besorgten ist es vor allem die Freiheit von staatlicher Sanktionierung: Während der Sozialstaat Bewährungsräume für Menschen bietet, die sich zu weit vom ersten Arbeitsmarkt entfernt haben, erscheint er für die Dienstleister selbst als Sanktionierungsmaschine, um der zu entgehen jede Arbeit annehmbar wird. Insofern ist die gegenwärtige Beschäftigungspolitik nicht nur unter ökonomischer Perspektive durchaus erfolgreich. Während bei denjenigen, die ausschließlich im Transferbezug stecken, unter dem Signum des Forderns die Daumenschrauben angezogen werden, wird der, der grundsätzlich als aktiv gilt, in Ruhe gelassen.

Nun kann man argumentieren, dass die Gruppe der Besorgten weniger unter das Stichwort der Proletarisierung fällt und besser damit beschrieben ist, was die Soziologie unter dem Stichwort der Prekarisierung sucht.[127] Anders gesagt lässt sich mit den Besorgten die Verunsicherung nachzeichnen, die sich zwischen Vulnerabilität und Widerständigkeit darum sorgt, den Anschluss zu verlieren. In der Suche nach dem Zutritt zu einer konsumorientierten Gesellschaft und der Forderung nach Teilhabe durch Leistung haben sie ein bundesrepublikanisches Normengepäck, das ganz auf das inklusionsbezogene Verständnis einer Arbeitsgesellschaft setzt, fest geschultert. Fragen wir nach Proletarität fällt aber noch eine andere Gruppe in den Blick.

---

126 Honneth, Das Recht der Freiheit.

127 Castel/Dörre, Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung; Vogel, »Prekarität und Prekariat«; Grimm/Vogel, »Prekarisierte Erwerbsbiographien und soziale Ungleichheitsdynamik«.

»Ähm, det größte Problem is' für die Menschen eigentlich, det ick nich' so habe, is' die Macht nach dem Geld. Dass die Leute wollen viel haben. Und ähm, ick würde mich, ick würde mich beurteilen so: Ick bin sehr sehr reich, weil ick bescheiden lebe. Also, mich reizt det allet nich'. Aber die Menschen wollen ja allet haben. […] Allet neu, allet vom Feinsten und allet. Eigentlich, dass ich det nich' brauche. Oder sagen wa mal, dass, dass ich nich' scharf auf so wat bin. Gott sei Dank. Dat is', die Gesellschaft is' da irgendwie, […] ich finde die Gesellschaft is' nich' bescheiden genug.«

Magitta arbeitet in der Zentralsterilisation eines Klinikums. Ihre Wohnung ist karg und vor allem funktional eingerichtet. Kein Krimskrams oder dergleichen steht in irgendwelchen Regalen herum. In ihrem kleinen Wohnzimmer von nicht mehr als 15 Quadratmetern gibt es eine kleine Essecke mit drei Stühlen, eine Kommode und einen Ikea-Sessel mit Blick auf den kleinen Fernseher. Magitta sagt, sie hätte eigentlich schon mal gerne eine Couch, aber die würde wahrscheinlich gar nicht in den Raum passen. Für kuschelige Abende zu zweit vor dem Fernseher ist das Wohnzimmer jedenfalls nicht ausgerichtet. Magittas Lebensgefährte lebt in einer eigenen Wohnung. Er ist regelmäßig da, kümmert sich um den Auslauf von Magittas Hund.

»Wat soll ick 'n mir gönnen? Sagen Sie mir mal, wat? […] Ach! Na, wat macht'n Freude? […] Aber ick brauch nich' allet, wat die. […] Oder wat die allet holen da. Da so bestimmte Sachen. Wat se allet so brauchen und so. Ick brauch doch det, zum Beispiel ick hab 'ne Arbeitskollegin, mit der versteh ich mich sehr jut. Die is' aber jetzt zur Kur, is' aber älter. Die is' 61. Kann ick sehr, sehr gut leiden. Zu der bin ick sogar zum Geburtstag gegangen, wie sie 60 war. Weil ick sonst nich' mache, die mag ick ooch sehr. Die is' aus'm Osten. Also immer, also schon immer im Osten gewesen und aus'm Osten gekommen. Und die schwört ja nur auf Markensachen. Ick meine, im Osten jab's ja nich'. So bin ick nich'. Wenn du dir 'ne Waschmaschine koofst, koof die bloß 'ne Miele. Miele, da zahlst du doch nur den Namen. Miele is' die teuerste Waschmaschine, die wa hier haben. Die teuerste. Und die schwört ja nur auf Miele. So bin ick nich'. Ick brauch keene von Miele. Ick brauch keene von Miele. Is' die wirklich so besonders? […] Und Waschpulver flüssig nur von Perwoll.

Nur von Perwoll. Weil ick hol von Lidl des Flüssige. Ick merk den Unterschied jar nicht zwischen een teuret Waschmittel und 'n preiswertes. Ick merke det mal bei diese Sachen nich'. Bei Fischstäbchen, da hab ick det bei meine Kinder früher gemerkt, dass Iglo besser is', als wenn de ohne Namen is'. Det Panierte, det bratet sich besser. Das merke ich auch. Aber doch nich' bei alle Sachen. Oder von Iglo det fein Gefrorene. Das is' ooch viel schöner. Det merk ick schon, so wat. Aber sonst, an manche Sachen merk ick det nich' so.«

Da wo Magittas Leidenschaft beginnt, ist die Welt der Bücher. Auch sie sind dem Primat der Pragmatik gemäß ohne jeglichen Repräsentationszweck in einer Kommode verstaut. Auf Flohmärkten deckt sie sich jeden Sommer mit zwanzig Wälzern für den Winter ein. Ein Viertel der Literatur sind Krimis und Horrorgeschichten. Ein Stephen King ist dabei. Während die *»Horrorsachen«* Schnee von gestern sind, *»dit hab' ich aufgehört. Dit war mir irgendwie zu kompliziert«*, sind die restlichen drei Viertel der Bücher allesamt Mittelaltergeschichten und allesamt auf dem Flohmarkt erstanden. Magitta lebt eine Praxis der Selbstbescheidung, die an die Analysen Max Webers zum Asketismus der Lebensführung erinnert.[128]

Mit Weber haben die Bescheidenen eine asketische Praxis des Bürgerlichen. Aus dem Zwang einer unerfüllten Konsumtion haben sie einen Entwurf der lebensweltlichen Bescheidenheit gemacht, wie auch das folgende Beispiel eines Postzustellers belegen kann. *»Ähm, ich bin 'n sehr bescheidener Mensch, was meine finanziellen Mittel mit der Einnahmenseite aussieht, aber auch mit der Ausgabenseite. Ich hab'ne Freundin, die ick liebe, sie liebt mich, wir verbringen glückliche Zeiten miteinander. [...] Ich hab keinen Fernseher. Ich brauche keinen Fernseher. Mir is' der Fernseher mal vor 'n paar Jahren kaputt gegangen. Ich hab gesucht wie 'n Wilder. Ich brauch'n neuen Fernseher. Ich brauch'n neuen Fernseher. Die Suche zog sich, zog sich hin. So nach vier Wochen dacht ich, was machst du da eigentlich? [...] Ich brauch gar keinen Fernseher. Ich brauch ihn nicht. Es is' eh nur Schrott. Wenn man erst mal diese Stufe, also, ich bin jetzt nicht der der Realitätsverweigerer. Aber, irgendwann is' mal Schluss mit lustig.«*

---

128 Max Weber hat in seiner Analyse feudaler Gesellschaften darauf hingewiesen, dass das Individuum durch seine lebensweltliche Praxis auch die Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Schicht ausdrückt.

Nun kann man argumentieren, dass der Zwang nicht verschwindet, indem man ihn sich zum Vorteil deutet. Den Bescheidenen stünde ja auch nicht frei, sich nicht in Bescheidenheit zu üben. Unter dem Firmament eines subjektsensiblen Horizonts kann man aber auch dafür plädieren, diese Perspektive in ihrer Dynamik moralischer Freiheit ernst zu nehmen. Unter einer solchen Perspektive lässt sich nämlich zeigen, dass die Transformation eines auferlegten Zwangs in eine erstrebenswerte Ethik handlungspraktisch folgenreich sein kann, indem Bescheidenheit an die Stelle einer *passiven Enttäuschung* die Erfahrung einer *aktiven Selbsteinschränkung* setzt.

Mit den Besorgten glauben auch die Bescheidenen nicht an ihren Anschluss an die Konsumgesellschaft. Ganz im Gegenteil zu den Besorgten haben sie die Schmerzlichkeit eines unerfüllten Erwartungshorizonts aber für sich aufgegeben. Enttäuschung braucht anders gesagt immer einen Anspruch. Sie braucht einen Erwartungshorizont, der für sich mehr erwartet, als einem faktisch gegeben wird. Erst das Auseinandertreten von Wirklichkeit und Anspruch macht Enttäuschung möglich. Die Bescheidenen dagegen hegen keine Enttäuschung. Sie machen aus der Not eine Tugend. *»Man muss nicht alles haben, ne?«*, erklärt ein Gebäudereiniger. Wenn sie ihren Kindern nicht das kaufen kann, was diese begehren, dann fällt das auch den Bescheidenen nicht leicht. *»Das is' traurig.«* Aber da alles über den Lebensunterhalt hinaus einfach zum Luxus wird, entscheidet in einer Rationalität der Selbstbescheidung der Verstand, welcher Luxus erlaubt ist und welcher nicht. *»Was letztens mein Sohn meinte, Adidasjacke. ›Papa, das hat jeder.‹ Ich sage: ›Nein, das kriegst du nich'.‹ […] Du musst den Verstand haben, nicht den Neuen zu kaufen. Du hast schon vor halben Jahr einen gekauft.«*

Mehr noch als der bloße Verlust der Enttäuschung tritt an die Stelle der Sehnsucht der Besorgten ein Argwohn gegenüber verschwenderischer Dekadenz, den Magitta so skizziert. *»Ich seh ooch nich' im Fernsehen, manchmal gibt's bei RTL, äh, die Reichen und die Schönen oder wie, oder wie die Reichen so leben, oder wie ihre Kinder. Kann ick gar nich' sehen. Drück ick sofort weg. Will ick gar nicht wissen. […] Die für so'n Kinderkleid da tausend Euro ausjeben, wa? Bei uns, die Frauen schuften für 900. Ich kann so wat jar nich' sehen, […] det macht mich irgendwie innerlich ja, weeß ick nich', traurig, wütend, kaputt, wa? Die jeben so viel Jeld da für ihre Kinderklamotten aus, ja. Det, so wat kann ich gar nich' sehen. So'n hässlichen*

Weiber. Eene Schönheitsoperation nach die andern. Der Arzt, der die als Mann haben, is' reich ohne Ende. Wat machen die bloß mit ihre janzen Kohle? […] Können denn die nich' mal für die Heime stiften, wo die Kinder, äh, nichts zu fressen haben oder wat, oder keen Spielzeug oder wat? Ick finde det schlimm.«

Es ist nicht so, dass sie in einer unerfüllten instrumentellen Arbeitsorientierung nicht auch einen Missstand sehen würden. *»Dass man da irgendwie rangeht. Weil die Leute müssen, mhm, wesentlich mehr Kohle kriegen«*, erklären zwei junge Postzusteller. *»Ich meine, desto besser es den Leuten ja geht finanziell, desto mehr gehen sie einkaufen, desto mehr nimmt der Staat, ähm, letztendlich durch Lohnsteuern ein, durch Mehrwertsteuer, […] alles. Und so weiter.«* Schon hier wird aber deutlich, dass es zwischen der Deutung der Besorgten und der Deutung der Bescheidenen einen maßgeblichen Unterschied gibt. Dieser Unterschied besteht in der Perspektive, mit der sie Kritik üben. Anders als die Besorgten betrachten die Bescheidenen den Sachverhalt nicht aus einer Perspektive von besorgten Betroffenen. Diese Perspektivverschiebung ist an dreierlei Beobachtungen abzulesen.

Erstens analysieren sie wirtschaftliches Handeln vor allem unter der Maßgabe der Rationalität eines Systems auf innere Widersprüche. *»Wenn du mal, irgendwie mal so, na, nachdenkst, eigentlich. […] Der Kreis muss, äh, äh, sich schließen. Also, damit meine ich, wenn kein Verkauf, dann geht der Betrieb den Bach runter, ne?«* Konsum schafft aus Sicht des Gebäudereinigers Arbeit, Arbeit schaffe wiederum Konsum und ein starker Konsument stabilisiere das gesamte Wirtschaftssystem. In ihren Bekundungen geht es nicht so sehr um Wohlfahrt als um ein Verständnis des Staates als Kaufmann, der immer auf der Suche nach einem guten Geschäft ist, wie auch das Beispiel eines Kollegen aus der Zentralsterilisation zeigen kann. *»Also, was mir immer noch suspekt is', wenn ich den Staat als Kaufmann sehe, würd ich sagen, Hartz IV als Zusätzliches zum Arbeits-, zur Arbeit dazu, für jemanden, der 40 Stunden arbeitet, würd ich dem Unternehmen 'n Vogel zeigen und sagen: ›Ick bin Staat. Ich kann nur leben, wenn meine Leute vernünftig Geld verdienen. Weil dann krieg ich einmal Lohnsteuer. Und das Zweite, wenn in die Schiene, sagen wir mal, der Billig- oder der der Billiglöhner monatlich 100 Euro mehr fließen würden, die würden ja nich' gespart, die würden konsumiert werden. Da krieg ich schon mal 19 Euro Mehrwertsteuer*

zurück. Da würde mein Staat funktionieren.‹ Aber doch nich' so. Ja, was brauchen wenige so viel Geld, die dat dann irgendwo an der Börse noch verspekulieren? Wenn die es in die breite Masse reintragen, dann funktioniert das gesamte System, ne?« In der Herabsetzung von Einkommen auf ein Niedriglohnniveau verhindere staatliche Sozialpolitik die eigene Refinanzierung. Hätte in der beschriebenen Selbstbescheidung am Anfang des Abschnitts zunächst die Frage aufkommen können, ob wir es hier nicht mit Virtuosen der Systemanpassung zu tun haben, machen die hier angedeuteten Elemente einer eher systemischen Kritik deutlich, dass es bei der Askese der Bescheidenen doch um mehr als Anpassung geht.

Zweitens könnte man sie als bescheidene Füchse bezeichnen, die für die Enttäuschung der Besorgten wenig anfällig sind. Oft sind sie geschäftstüchtige »Hustler«. Sie wissen, wie sie sich einen Teil des Luxus im Bedarfsfall günstig beschaffen. Dennis ist ein Beispiel dafür, wie man sich mit dem Nettogehalt eines Zustellers von 1000 Euro kostengünstig noch ein wenig dazu verdient. Er hat ein kleines Geschäftsmodell nebenher. Vor Kurzem hat er sich dafür ein altes Auto gekauft,[129] mit dem er jetzt einmal wöchentlich nach Polen fährt, um Zigaretten zu kaufen, die er dann in seinem Depot verdealt. *»Und ich habe mir eigentlich gesagt, ich fahre ausschließlich mit polnischem Benzin. […] Zwei Kanister. Also: drei oder vier Kanister nur bei fünf Liter Kanistern. Du darfst maximal 20 Liter zusätzlich zum Tank. Dazu 800 Zigaretten. Macht vier bis sechs Stangen. Je nachdem, ob Hard oder Soft Pack. […] Wegen meiner Benzinregel muss ich so alle zwei Wochen fahren. Ich nehme dann immer noch vier Leute mit nach Frankfurt/Oder als Mitfahrgelegenheit. Die zahlen zwischen drei und fünf Euro. Is' mir ja egal: Benzin wird fast gleich viel verbraucht, ob ich alleine fahre oder nicht.«*

Regelmäßig fährt er zudem mit einer Gruppe von Kollegen sonntags mit dem Zug nach Polen. In der erlaubten Maximalzahl von fünf Personen fahren sie mit dem Brandenburg-Ticket nach Frankfurt/Oder. Mit 27 Euro Gesamtpreis kommen die Freunde auf etwas mehr als fünf Euro pro Kopf. Von Frankfurt/Oder geht es mit einem öffentlichen Bus bis zur Brücke nach Slubice in Polen – immer noch

129 Genau genommen hat es seine Schwester gekauft, und er zahlt es bei ihr in Raten ab.

mit dem Brandenburg-Ticket. Danach geht es auf den *»Polen-Markt«*. Zwar seien die Sachen dort mittlerweile nicht wirklich billiger als bei einem Vietnamesenmarkt in Berlin. *»Aber es geht ja auch nicht nur darum, sondern wir wollen halt auch mal was zusammen machen. Und das ist echt der Wahnsinn: Auch wenn es nur Polen ist, auch wenn man nur ein paar Schritte über so eine Brücke geht – man ist halt doch so ein bisschen mal kurz in Urlaub: Man ist nicht in Deutschland, die Leute verstehen auch zumindest ein bisschen nicht deine Sprache. Man kommt einfach mal raus.«* Schnäppchen sind zudem immer drin. *»Was wirklich noch lohnt, sind Zigaretten und Alkohol. Schau mal: Dieses Warka, das kostet in Polen sieben Zloti, also ungefähr zwei Euro. Ja, aber wir haben das für vier Zloti gekriegt! Weil das nämlich im November abgelaufen ist.«* Mittlerweile ist es Ende Dezember.

Sind die Einkäufe erledigt, gehen die Kollegen in der Regel noch zusammen essen. Sie gönnen sich dann etwas, das sie sich zu Hause eher nicht leisten würden. Um aber auch hier ein ordentliches Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen, haben sie vorher auf der polnischen Seite direkt Euro in Zloti gewechselt, weil sie davon ausgehen, mit Euro mehr zu bezahlen. *»Weißt du, du kannst da ja überall in Euro bezahlen. Aber wenn ich was bestelle, und dann frage ich die Kellnerin, was das in Euro kostet, dann geht sie hinter in die Küche und fragt erst. Das machen die dann bestimmt teurer.«* Vor jedem Umtausch wird der Tauschkurs per Handy online geprüft. Da die Sonntagsausflüge dem Druck einer ökonomisierten Lebensweise dienen müssen, fallen Wechselkursschwankungen, bei denen zehn Euro beim Umtausch etwa 35 Cent teurer sind, erheblich ins Gewicht. Alles muss sich rechnen.

Drittens lässt sich die Perspektivverschiebung daran ablesen, dass sie sich selten selbst als Betroffene stilisieren, die Hilfe benötigen. *»Hab ick 'ne Sendung gesehen, da würd ick aber spenden«*, erzählt die Angestellte der Reinigung. *»In irgendeinem Land, oben im Himalaya, oder wat, da sind Kinder schon, warum weiß ick nicht, die werden schon beizeiten blind. Kleenere Kinder. Haben Sie bestimmt schon mal gesehen, die sie, die können nich' sehen. Die, die werden blind. So 'ne Länder da, in so 'ne […] halt. Tibet-Gebirge oder wat. Da, da sind die, werden die blind. Und da stand, da haben sie det gebracht im Fernsehen. Für zehn Euro, kannst du schon einem Kind die Operation bezahlen, damit det gucken kann, richtig sehen kann.*

Und in je, und in die zehn Euro is' sogar 'ne Brille mit bei. Wo sie die erste Zeit 'ne Brille tragen kann. Da hätt ick zum Beispiel jerne gespendet. Hab ick nich' geschafft, wo man da hingehen muss, wo man sich da erkundigen muss. Ick hab mich mal erkundigt, irgendwie, und dann hieß et, Ärzte ohne Grenzen. Und da wird gespendet und davon, kommt et in die Jebiete, wo jetzt Überschwemmung oder is', in die, det wollt ick nich. Ick wollt ja ausschließlich für die Kinder, die blind sind. Hab ick aber nich' gefunden und nich' geschafft irgendwie. Da würd ick sogar spenden. Ick meine, bei 100 Euro kannste zehn Kinder sehend machen und kriegt noch jeder 'ne Brille. Würd ick ausgeben […] Ick würd et ausgeben. Also, det find ick wichtig. Det andere is' nich' so wichtig. Aber dass die Kinder sehen können, ick finde det wichtig. Det find ick schon is'ne gute Sache, oder? […] Ganz klar.« Statt an die besorgte Sehnsucht nach dem Zutritt in die Konsumgesellschaft denken sie an die Kinder nahe des tibetischen Gebirges, die eine Brille benötigen, oder an Hungersnöte in Afrika, wenn sie nach Problemlagen unserer Zeit gefragt werden.

Die Legitimität des Handicaps

Statt eines Ressentiments gegen die Faulheit lassen die Bescheidenen Milde walten. Hatten sich die Besorgten daran gestört, dass die Existenz einer inaktivierbaren Gruppe zu einem sozialpolitischen Effekt geführt hat, den Robert Castel[130] als »Handicapologie« bezeichnet hat, entdecken die Bescheidenen in den Reihen derer, die in einer sozialstaatlichen Gewährleistungspolitik stillstehen eher das Bedürfnis der Unterstützung, wie die Wortmeldung eines Angestellten des

130 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage. In der Handicapologie spezialisiert sich Sozialpolitik auf eine Risikogruppenpolitik, die soziale Anrechte über Defizite legitimiert. Für die zuwendungsbezogenen Aspekte des Wohlfahrtsstaates muss man sich in der Akkumulation spezifischer Defizite qualifizieren. Sei es Krankheit, Alter oder Ausbildungslosigkeit – oder alles zugleich, wer ein Handicap geltend machen kann, erhält den Anspruch auf finanzielle Zuwendung ebenso wie politische Anwaltschaft. Wer für welchen Tatbestand welche finanzielle und normative Aufmerksamkeit verdient, wessen Handicaps als legitim anerkannt werden, welches Handicap sich als interventionstauglich erweist, welches sogar ausgleichsbedürftig ist und welches dagegen zumutbar, sind Fragen der Anrechtsstruktur eines gewährleistenden Sozialstaats (Vogel, Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft, S. 31).

Lebensmittlediscounts offenlegt. *»Es gibt auch Tatsache Hartz-IV-Empfänger, die sind jetzt nich' körperlich krank, sondern einfach psychisch krank. Weil sie schon zu lange Hartz IV kriegen. Die sind doch gar nich' mehr vermittelbar, selbst wenn die sagen, wir suchen uns 'n Job.«*

Es ist aber nicht nur das Handicap als legitimer Ausstieg aus der Aktivierungsmaschine, das bei den Bescheidenen auf anerkennende Bereitschaft trifft. Auch auf die Exklusionsängste der Besorgten antworten sie gelassen. Zum einen liegt ihre Gelassenheit darin, dass sie aufgrund der allgemeinen Unattraktivität der Jobbedingungen in den Branchen »einfacher« Dienstleistungen kaum glauben, dass sie keine Stelle mehr finden würden. Zum anderen liegt sie darin begründet, dass sie ihrer Arbeit selbst eine andere Bedeutung beimessen.

Arbeit als legitime Strukturierung von Zeit

»Und eigentlich bin ick 'n unqualifizierter, […] ja, unqualifizierter Mitarbeiter«, erklärt der 46-jährige Angestellte eines Postdienstes, der nach einem Lebenslauf verschiedenster Hilfstätigkeiten vor mehreren Jahren in der Postzustellung gelandet und schließlich geblieben ist. *»Und deswegen muss ick sagen, für unqualifizierte Arbeiten, die et ja heutzutage gibt, ist dieser Job echt fast noch det Beste, wat et gibt irgendwie. Also, muss ich ganz ehrlich so sagen. Ick hab auch schon andere Jobs gemacht irgendwie. Auch nicht qualifiziert. Also, quasi so Helfer-Geschichten irgendwie. Und muss ich sagen, also, sind auf jeden Fall schlechter als, als dieser Job. […] Wenn du in der Zustellung bist, äh, die Arbeitszeit vergeht einfach extrem schnell, na? Also wenn du jetzt, sagen wa mal, irgendwo in 'nem Büro oder in 'ner Fabrik mit 'ner Uhr, die ständig, wo du hingucken kannst, dauert ja ewig. Aber wenn du draußen bist, die Stunden verrennen einfach. Grade weil du ja, weil die Zeit ja so kostbar für dich is'. Is' einerseits schrecklich. Aber andererseits eigentlich, für jemanden, der sagt, ich will, dass meine Arbeitszeit schnell vorbeigeht, is' det eigentlich, das könnte man noch als, man muss sich halt die kleinen, äh, Vorteile, die's gibt, raussuchen.«*

Wenn nicht nur eine berufliche Selbstverortung, sondern auch Autonomiegewinn, Produzentenstolz und eine instrumentelle Arbeitsorientierung weitgehend leerlaufen, dann wird das positive Zeitempfinden zur wirksamen Antwort auf eine residuale Arbeit.

Arbeit ist gut, wenn sie schnell vergeht. Was in der Zustellung beginnt, lässt sich aus Sicht eines Türstehers bis in die Bereiche der Sicherheitslogistik fortführen: *»Zeit gibt's ja dann nicht rumzubringen, wenn die Hauptzeit ist, wenn einfach ein totaler Ansturm ist. Dann vergeht ja die Zeit wie von selber, und man ist ja total beschäftigt, die Leute zu kontrollieren und einfach seinen Job zu machen.«*

Die Bescheidenen suchen nicht länger danach, den Tätigkeiten »einfacher« Dienstleistungen eine sinnstiftende Funktion abzuringen. Anders als die Besorgten sehnen sie sich auch nicht so sehr nach Teilhabe durch Leistung, an der die Besorgten immer wieder scheitern. Der Wert eigener Arbeit liegt vor allem in einer legitimen Strukturierung von Zeit, wie auch das Beispiel einer Angestellten der Reinigungsbranche zeigen kann. *»Det is' so 'ne Sache. Det sagen viele. Wenn man zum Beispiel ooch mal krankgeschrieben is', ja? […] Oder meine Chefin gibt mir mal drei Tage frei an eenem Stück. Und dann noch Sonnabend, Sonntag dazu. Da muss ick ooch sagen, da bin ick zufrieden, wenn die fünf Tage vorbei sind. Det passiert mir ooch, dat ich sag, Mann is' det langweilig, […] dass ick morgen wieder gehen kann. Passiert mir oft.Geb ick zu, passiert mir oft, dass ick sage, Mann, denn lieber dahin.«*

Kommen wir zu den abschließenden Überlegungen dieses Kapitels. Die beobachtete Differenz zwischen Besorgten und Bescheidenen hat vor allem eine Einsicht deutlich gemacht: Wo sich Leute im »gedachten Ganzen« verorten, ist handlungsrelevant und damit soziologisch nicht auszublenden. Der objektive Ausschluss aus Konsumteilhabe begünstigt zwar ein Empfinden, den Anschluss zu verlieren, bestimmt es aber nicht unbedingt. Es kommt auch darauf an, ob man sich nach einer konsumistischen Teilhabe sehnt. In derselben Situation entscheidet die persönliche Lebenskonstruktion, ob die Leute den Eindruck haben, noch dazuzugehören, oder ob sie eher dem Eindruck anhängen, dass es auf sie auch nicht mehr ankommt.

Während die Besorgten sich nach Anschluss sehnen, messen die Bescheidenen dem Eigenrecht der Situation großes Gewicht bei. Arbeit wird zu einem Vollzugsvakuum. Man schaltet den Kopf aus, die Arbeit verläuft routiniert.

Während die Besorgten einem Gesellschaftsbild anhängen, in dem gesellschaftliche Zugehörigkeit über Arbeit funktioniert, ist Arbeit für die Bescheidenen nur noch eine legitime Strukturierung von Zeit.

Sie führt zu nichts, aber sie schafft Stabilität in der Eingeschliffenheit bestehender Routinen. Sie bietet keine Optionen der Identifikation im Sinne einer selbstverwirklichenden Arbeitsorientierung. Sie ist allein die Antwort auf ein Problem leerer Zeit. Am Ende suchen die Bescheidenen in ihrer Arbeit nur noch eine Routinisierung des Alltags. Alle haben einen ganz genau bis auf die Minute rhythmisierten Arbeitstag. Sie können oft die einzelnen Schritte – angefangen vom Klingeln des Weckers, über den Uhrenstand beim Verlassen des Hauses bis zum Arbeitsbeginn – minutengenau angeben. Der praxeologische Wert dieser Routinisierung ist einfach: Sie verbürgt Stabilität im Alltag, die ohne die Projektion von Zukunft auskommt. Ergänzt wird diese Strategie durch eine Orientierung auf Gelegenheiten, die in der Subsistenz von einem Monat zum nächsten denkt.

Diese zugegebenermaßen pointierte soziologische Beschreibung stellt Gegenwartsgesellschaften aber vor ein Problem: Braucht Gesellschaft im Parsons'schen Sinne nicht einen Entwurf von Zukunft, einen Entwurf, der insgesamt wie für die Einzelnen gilt? Im Wohlfahrtsstaat lautet die Formel solcher Zukunftskompetenz »Vorsorge«. Am Arbeitsmarkt lautet sie »Aufstieg«. Spätestens in der zukunftsindifferenten Routinisierung scheint die Forderung nach Zukunftskompetenz aber mit dem tatsächlichen Gegenwartsbezug der Leute zu kollidieren.

Die Diagnose der Heraufkunft eines Dienstleistungsproletariats ist zu diesem Zeitpunkt dennoch nicht zu stellen. Denn so sehr die Routinität die Perpetuierung der eigenen Lage forciert, stimmt der Abschied von der Zukunft in einem Punkt nicht. Gerade unter dem Blickpunkt instrumenteller Arbeitsorientierung beginnt sich für Bescheidene wie Besorgte eine Formel zu formieren, die den Instrumentalismus der Gegenwart um eine zeitliche Dimension von Zukunft erweitert: »Unsere Kinder sollen es einmal besser haben.«

III Vom Projekt der Moderne zum Ende der Welt

»Ich hab' keinen Lebensplan, zurzeit geht's zuerst erst mal nur um die beiden. Also um die Kinder. Versuchen, aus denen was zu machen. Keine Ahnung. […] Zum Beispiel hab ich von vornherein schon gehört, dass Musik Kinder intelligent macht. Die Kinder, die immer Musikkurs mitmachen, die sind intelligenter. […] Deswegen ist, macht mein Sohn Musik zum Beispiel. […] Dann macht er noch nebenbei Fußball. Englisch und […] Computerkurs freitags […] Und die Kleine, die macht erst mal nur Englisch mit und »Menschen in Bewegung«. So 'n Kurs für Kinder. […] Die machen da irgendwelche Bewegungen, keine Ahnung. Ich weiß nicht, was die da machen. Aber es soll gut helfen so.« Wenn Zukunftsvorstellungen mit Claudia Honegger und Peter Schallberger auf den Versuch rekurrieren, die umgebende gesellschaftliche Wirklichkeit deutend zu verstehen, indem sie auf Interpretationsangebote sozialer Deutungstraditionen zugreifen,[1] dann muss eine Typisierung alltagsweltlicher Zukunftsbilder aufzeigen, welche gedachte Ordnung ihnen zugrunde liegt. Die Antwort des Angestellten im Facility und Transportbereich eines Klinikums rekurriert vor diesem Hintergrund auf ein historisches Bewusstsein, das über Jahrzehnte in den Gesellschaftsbildstudien zum Inventar gehörte: »Die Zukünftigen sollen es einmal besser haben.«[2] In diesem Ausspruch liegt das ganze Geschick eines klassisch modernen Motivs, das Industrie- wie Dienstleistungsgesellschaft jenseits aller Unterschiede teilen: Die Zukunft wird anders, in jedem Fall aber besser sein.[3] Von besonderer Bedeutung sind in diesem Zusammenhang die Arbeiten von Reinhart Koselleck.[4] War nach Koselleck in vormodernen Zeiten vor allem die Vergangenheit hand-

1 Honegger/Schallberger, »Alltagsweltliche Zeitdiagnosen«, S. 50.

2 In den ersten drei Nachkriegsjahrzehnten wurden die Industriearbeiter immer mal wieder bezüglich ihres gesellschaftlichen Bewusstseins befragt. Eine zentrale Dimension lag in dem Impuls »Unsere Kinder sollen es einmal besser haben«. Etwa: Herkommer/Bischoff, Gesellschaftsbewusstsein und Gewerkschaften.

3 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 14.

4 Koselleck, Vergangene Zukunft.

lungsleitend für die Gegenwart, kennzeichnet die Moderne ihm zufolge ein neues Verhältnis von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft. Anstelle eines statischen Geschichtsbildes, in dem vor allem Erfahrung Erwartungen strukturierte, treten Erfahrungsraum und Erwartungshorizont in der Moderne auseinander, und Zukunftserwartungen werden zur Leitlinie der Gegenwart.

Die Industriegesellschaft war geprägt von einem eingespielten Wechselverhältnis zwischen Zukunft und Gesellschaft. Wenn sich der Industriearbeiter der Gesellschaftsbild-Studien der 1960er Jahre fragte, warum er eigentlich einer körperlich fordernden, möglicherweise überfordernden Arbeit nachging, dann lag seine Antwort im Vertrauen in die Gestaltungsmacht der Zukunft. Im Aufschub der Belohnung für seine Mühen fand er die Kraft und den Sinn, weiterzumachen, solange die Vorstellung gesellschaftlich garantierter Aufstiegschancen in der sukzessiven Expansion sozialer Anrechte als reale Optionen erschienen.[5] Im Zusammenspiel mit dem Ausbau wohlfahrtsstaatlicher Anrechtsstrukturen eröffneten die wirtschaftlichen Wachstumsraten der ersten drei Nachkriegsjahrzehnte in weiten Teilen Europas individuellen wie kollektiven Aufstieg.

Verlängerte die Industriegesellschaft vor allem im sozialen Aufstieg ihre Optionen in die Zukunft, bleibt die Zukunftsgewandtheit indes nicht Alleinstellungsmerkmal der Industriegesellschaft. Auch der Weg einer Tertiarisierung verläuft prognostisch ganz in den Beschreibungen eines Horizonts der Möglichkeiten. Betitelte Fourastié Dienstleistungsarbeit bereits 1949 als die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts,[6] unterliegt selbst noch dem Bell'schen Entwurf einer postindustriellen Gesellschaft 30 Jahre später das Verständnis einer fortschrittsoptimistischen Modernisierungssemantik, die die Unsicherheit offener Zukunft vor allem in der Gewissheit einer besseren Zukunft absorbiert.[7] In der Schlüsselfunktion, die theoretisches Wissen in der postindustriellen Gesellschaft einnimmt, sieht Bell nicht nur die Option auf die Optimierung produktiver Ab-

---

5 Dahrendorf, Lebenschancen. Für den Industriearbeiter muss zweifelsohne eingewandt werden, dass die Aufstiegschance tatsächlich nur für einen Teil – den Facharbeiter – zur realen Option wurde.

6 Jean Fourastiés Studie zur Tertiarisierung trägt den Titel: »Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts«.

7 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

läufe, sondern vor allem auch die Spezialisierung auf Prognosen in der langfristigen Planbarkeit technischen Fortschritts.[8] Mit Entscheidungstheorie, Kybernetik und Systemanalyse entstehen neue Technologien, die in ihrem Modellierungsgedanken die Untersuchung organisierter Komplexität mit dem Entwurf zukünftiger Szenarien verbinden. Mit ihrer Vorliebe für Theorie, Technologie und Prognose erweitert auch die postindustrielle Gesellschaft die menschliche Zeitperspektive in die Zukunft.[9] Während die Industriegesellschaft die Unsicherheit offener Zukunft in der Gewährleistung sozialen Aufstiegs absorbierte, vertrauen die Apologeten einer postindustriellen Gesellschaft auf die Chancen wissenschaftlicher Optimierung.

Zusammen machen Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft damit je auf ihre Art auf einen entscheidenden Umstand aufmerksam: Im Zeitbewusstsein einer »offenen« Zukunft wird Gegenwart zum Gestaltungsspielraum, die in der Bewusstheit von Handlungsalternativen die Planungseuphorie des Projekts freisetzt. Noch bei Jürgen Habermas gehen Projekt und Moderne eine enge Verbindung ein.[10] Im lateinischen *proiectum* liegt in seinem Nach-vorn-Geworfen vor allem die Zukunftsgewandtheit eines Entwurfs, die sich der Gewissheit einer kommenden Zeit wähnt. Indem Projekt und Zukunft in einen Verbund treten, wird Zeit zu einer gestaltbaren Größe. Zukunft wird planbar.[11] Gesellschaftsbilder stehen damit für eine gedachte Ordnung, die Handeln in der Gegenwart ermöglicht, indem sie eine Idee von Zukunft projiziert.

8 Gabriel, »Sind wir auf dem Weg in die postindustrielle Gesellschaft?«, S. 72.

9 Ebenda.

10 Habermas, Die Moderne – ein unvollendetes Projekt. Und diese Verbindung hat sich auch bis in die Gegenwart bewahrt, wenn man den Analysen von Hartmut Rosa folgt. Rosa, Beschleunigung.

11 Strategische Erschließung setzt an die Stelle unsicherer Offenheit die gestalterische Bestimmtheit des Projekts, Kaufmann, Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem, S. 175. In der Gesellschaft werden Verhaltensweisen und Strategien entwickelt, um an die Stelle unsicherer Offenheit mögliche Gestaltung zu setzen, Bergmann, »Das Problem der Zeit in der Soziologie«, S. 469.

Welchen Stellenwert der Gestaltungsspielraum einer projizierten Zukunft in den klassischen Studien der Gesellschaftsbildanalyse einnimmt, kann ein Rückgriff auf die Untersuchung von Popitz und Bahrdt verdeutlichen. Bei ihnen bündelte sich die Zukunftsgewandtheit in der Richtung einer Frage: »Wie sieht die Welt in 50 Jahren aus?« Die Intention der Frage liegt für die Autoren in der Weite des Fragenhorizontes. Er erlaubte ihnen, nach Zukunftsvorstellungen zu fragen, die sich nicht dem Korsett betrieblicher Alltagserfahrungen der Antwortenden fügen mussten, sondern über die Arbeitswelt hinausführten.[12] Die Weite des Fragenhorizontes für sich genommen konnte bei genauerem Hinsehen aber nur ein Zwischenschritt auf dem Weg zu einem anderen Ziel sein. Es ging Popitz und Bahrdt nicht allein darum, die Befragten in ihren Zukunftsvorstellungen aus dem individuellen Nahbereich zu lösen. Was sie zu der Frage nach der Welt in 50 Jahren bewogen hat, war letzten Endes die Suche nach dem, was man mit Armin Nassehi »utopische Energien« nennen könnte.[13] Sie waren daran interessiert, inwieweit die Befragten ihrer Untersuchung, wenn man sie nur weit genug aus den alltäglichen Erwartbarkeiten ihrer gewohnten Umgebung löste, in der Lage wären, sich alternative Zukünfte vorzustellen; Zukünfte, die mehr sind als eine Verlängerung der Trends der Gegenwart.

Wie die »einfachen« Dienstleister der Gegenwart die Alternativität von Zukunft einschätzen, bündelt sich in der spontanen Reaktion einer Reinigerin auf dieselbe Frage. *»Oh! [...] Det kann ja schon Weltuntergang sein. Keene Ahnung.«* Das Zeitbewusstsein einer offenen Zukunft, das utopische Energien freisetzt, ist der Heraufbeschwörung einer Apokalypse gewichen.

Nun muss man einwenden, dass zwischen der Untersuchung von Popitz und Bahrdt und der Gegenwart fast 60 Jahre Zeitgeschichte liegen und sich ideengeschichtlich spätestens in den 1990er Jahren der teleologische Glaube an eine kommende Zeit und damit an die Berechenbarkeit von Zukunft bereits weitgehend erschöpft hatte. Dennoch konnte auch danach noch der Gedanke einer offenen Zukunft schöpferischen Geist wecken. Immerhin stand fest, dass es

12 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 55.
13 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft.

eine Zukunft gab, die nicht der Gegenwart zu entsprechen hatte. Solche Gewissheiten haben sich im Dienstleistungsproletariat mehr als zerstreut. Im Bereich »einfacher« Dienste dominieren branchenübergreifend solche Gesellschaftsbilder, in denen die Alternativität von Zukunft in der Gewissheit düsterer Weltuntergangsvisionen verschwindet. Von der Gebäudereinigung bis in den Textileinzelhandel – durch alle Branchen hindurch zeichnet das Personal »einfacher« Dienste das Bild einer Apokalypse. *»Ich sehe es nicht gut! Ich sehe es grau vor mir! So richtig dunkel sehe ich es vor mir. Und also, ich habe auch das Gefühl, dass wir vieles verlieren werden. Also was Natur jetzt angeht und so. Die Menschen werden sich vielleicht verändern. Es wird vielleicht noch schlimmer und: Es wird wieder Krieg herrschen, denke ich mal. In jedem Land wird Krieg herrschen, denke ich mal. Also nicht, was weiß ich: Deutschland gegen England oder so was, sondern: Ganze Erde wird sich dann, wird es Krieg geben dann wahrscheinlich, denke ich mal. Also ich sehe das so vor Augen: Keiner wird sich da verstehen!«* Die erste Antwort der Dienstleister auf die Frage, wie die Welt wohl in 50 Jahren aussieht, ist daher in manchen Fällen auch gar keine Antwort, als vielmehr eine Rückfrage, die paradigmatisch den Weg in die Richtung der anschließenden Antworten weist. *»Gibt's die da noch?«*, lacht ein Postzusteller. *»Das frag ich mich wirklich. […] Ökologische Katastrophe. Also es bringt ja nichts, wenn ick lese, dass in Deutschland die Waldfläche um drei Prozent pro Jahr zunimmt, wenn man gleichzeitig dafür sorgt, dass die Ozeane tot sind. Wenn man Probleme verdrängt, anstatt sie anzugehen. Vielleicht trifft uns ja auch 'n ganz großer Asteroid, dann haben wir et ganz schnell hinter uns.«* Diese Antworten stehen sinnbildlich für die Macht apokalyptischer Zukunftsdeutungen in den Reihen des Personals »einfacher« Dienstleistungen. Krieg, Umweltzerstörung und atomarer Gau sind Stichworte, die einen Fortschrittsoptimismus nicht nur modernitätskritisch dämpfen, sondern die Welt auf kurz oder lang geradezu ihrem Ende entgegenlaufen sehen. Für die Arbeitnehmer »einfacher« Dienste ist eine gesellschaftliche Entwicklung nicht mehr denkbar, außer sie geht bergab.

Dass auch der technische Fortschritt postindustrieller Prognose und Planbarkeit weit davon entfernt ist, Erleichterungen in Aussicht zu stellen, sondern in ihm die ganz persönliche Apokalypse der Nutzlosigkeit wartet, dokumentiert die Antwort einer Reinigerin. *»Da werden die Menschen nicht mehr gebraucht so. Da werden*

die Arbeitsplätze abgeschafft. (lacht) Weil alles nur mit Maschinen gemacht wird.« Der technische Fortschritt bürgt nach diesen Auskünften weder für einen Zugewinn an individuellen Freiheitsspielräumen, wie ihn noch der Stahlarbeiter in der Frühphase des bundesrepublikanischen Wirtschaftswunders für möglich hielt,[14] noch kann er die Dienstleister in der theoretischen Linie von Bell auf den Gewinn perfektionierter Naturbeherrschung durch Technologieplanung und komplexe Modellierungen verpflichten. Technischer Fortschritt bürgt stattdessen branchenübergreifend für das Verschwinden menschlicher Arbeit.

Wenn der Leser, im Angesicht des Eingangsstatements des investitionsbereiten Vaters aus dem Facility- und Transportwesen, zumindest von ihm einen optimistischeren Blick in die Zukunft erwartet, der die Investitionen mit der Erwartungssicherheit des Aufstiegs verbindet, dann wird diese Erwartung enttäuscht. *»Schlecht. Sehr schlecht. Vor allem für meine Kinder auch. Es wird immer schlimmer, […] also ich sehe keine Zukunft mehr, […] also ich seh keine Zukunft mehr. Für die Kinder auch nicht. […] Ich weiß nicht, also es wird immer schlimmer, […] solange ich lebe, werd ich ihn unterstützen. Das is' doch klar. Und die Kleine genau so. Aber ich sehe keine Zukunft. […] Immer irgendwas auch auf'n Weg gestellt. […] Wir gehen nicht unter. Aber wir gehen, steigen auch nich' hoch.«*

Zukunft fügt sich nicht mehr in den Horizont einer Modernisierungssemantik. Sowohl »die Fortschrittsidee der Frühmoderne« als auch »die Planungseuphorie der klassischen Industriegesellschaft«[15] haben sich scheinbar erschöpft. Es dominiert nicht mehr das Gefühl einer kommenden, sondern das einer »vergehenden Zeit«.[16]

Nun ist an dieser Stelle abermals ein Einwand angebracht. So dramatisch sich die Vision einer vergehenden Zeit ausnimmt, so ist der »Abschied von der Zukunft«[17] doch kein sozialstrukturell distinktes Phänomen. Das Stichwort der Generationengerechtigkeit belegt, wie Heinz Bude zeigt, eine weitaus allgemeinere Sorge einer jungen

---

14 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.
15 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 13.
16 Bude, »Generationengerechtigkeit?«
17 Ebenda; Repräsentativumfragen zeichnen länderübergreifend einen eher pessimistischen Blick der Befragten in die Zukunft.

Generation, die ihre Zukunft vergehen sieht.[18] Während die Jungen den Glauben an eine eigene Zukunft verloren haben, glauben die Alten nicht länger daran, dass die Jungen noch eine Zukunft erwarten können, die mit der ihrigen vergleichbar ist. Zusammen formulieren sie den Abschied von einem Zukunftsbewusstsein, in dem sich die Abfolge der Generationen als ein nach vorne offener Zeithorizont verstehen ließ. Aus der Spezifik vergehender Zeit in den »einfachen« Diensten wird im Konzept der Generationengerechtigkeit also womöglich eine grundlegende Veränderung des Zeitbewusstseins, die Zukunft von einem offenen Horizont der Möglichkeiten zu einer Wirklichkeit werden lässt, die ganz allgemein bedrohlich auf uns zukommt.[19] In dem zeitsensitiven[20] Horizont generationengerechter Perspektive stechen in den modernen Gegenwartsgesellschaften dann vor allem zwei Herausforderungen in den Blick, die auch bei den Dienstleistern auftauchen.

Die erste firmiert unter dem Stichwort des »Generationenvertrages« als das, was man als demografische Krise des Wohlfahrtsstaates bezeichnen könnte. Jenseits des zur Schlagzeile stilisierten »Krieges der Generationen« kommt ein grundlegender Umwälzungsprozess auf leisen Sohlen daher: Die Gesellschaft altert. Höhere Lebenserwartung und geringere Geburtenraten verändern die Anteile der Altersgruppen. War um 1900 noch jeder Zwölfte über 60 Jahre alt, wird es 2060 jeder Dritte sein.[21] Das bringt nicht nur Fragen eines veränderten Auskommens auf den Plan, wenn die gemeinsame Lebenszeit der Generationen von Großeltern, Eltern und Kindern wächst. Es formt Herausforderungen in Fragen der Tragfähigkeit von Sozialversicherungen und der Zulässigkeit von Staatsverschuldung.[22] Kommt Generation bei den Klassikern soziologischer Disziplin als selbstverständlicher Ausdruck vor allem im-

---

18 Ebenda, S. 22.

19 Ebenda.

20 Mit dem Stichwort der Generation im Zentrum kann die Reichweite moralischer Verantwortung, die sich im Begriff der Gerechtigkeit gegenüber dem Anderen auftut, nicht in der Gegenwart verbleiben. Der soziale Bezugspunkt dehnt sich unweigerlich auf eine zeitliche Ebene in die Zukunft aus. Mit »Generationengerechtigkeit« wird nicht nur der Konflikt zwischen alt und jung, sondern auch zwischen heute und morgen thematisiert.

21 Statistisches Bundesamt 2009. Bevölkerung Deutschlands bis 2060.

22 Streeck, Gekaufte Zeit, S. 73–78.

mer dann vor, wenn es um die Aufrechterhaltung und Weitergabe sozialer Formen und gesellschaftlicher Zusammenhänge im Laufe der Zeit geht,[23] scheint sie hier vor einem Problem zu stehen: Ein einfaches Weiter-so! ist nicht denkbar.

Das betrifft auch die zweite Herausforderung für Generationengerechtigkeit, wenn in einem Bericht des Pentagon nicht der internationale Terrorismus als größte sicherheitspolitische Bedrohung genannt wird, sondern der globale Klimawandel. Mit der Verschärfung der globalen Umweltkrisen, Umweltschäden und der Zerstörung natürlicher Ressourcen stellt sich unter generationeller Perspektive auch die Gerechtigkeitsfrage mit neuer Dringlichkeit. Schließlich fordert das Stichwort Nachhaltigkeit per definitionem zu einer solchen Nutzung natürlicher Ressourcen auf, die die Bedürfnisse der Gegenwärtigen erfüllt, ohne die Bedürfniserfüllung der Zukünftigen zu gefährden. In der Kritik einer ressourcenverschwendenden Lebensweise ist eine ökologische Generationengerechtigkeit damit an die Spitze der politischen Agenda getrieben.

Der Unterschied zu den apokalyptischen Deutungen der »einfachen« Dienstleister besteht aber in dreierlei Richtung. Die erste Differenz liegt in einer Dynamik, die sich als Bewegung vom entscheidungsbezogenen Risiko zur betroffenheitsbezogenen Gefahr bezeichnen lässt. Der sich unter dem Stichwort der Generationengerechtigkeit ubiquitär aufdrängende Eindruck, dass das Zeitbewusstsein einer kommenden Zukunft zunehmend durch das historische Bewusstsein einer vergehenden Zeit abgelöst wird, geht von einer Wirklichkeit aus, die deshalb bedrohlich wird, weil an ihr all jene Prognosen scheitern, die eine Modellierung in linearen Zeithorizonten vornehmen.[24] Die in der Offenheit liegende Komplexität, dass Zeit sich, wie Niklas Luhmann sagen würde, nicht in eine »natürliche Reihe von Positionen« fügt,[25] kann nicht länger im Schema eines Modernisierungsoptimismus eingehegt werden. Die Entwicklung der Welt verläuft nicht linear. Zukunft wird mehr denn je auf ihren Platz verwiesen, dass sie am Ende immer nur »gegenwärtige Zu-

23 Durkheim, Soziologie und Philosophie; Weber zu den »Erbanfällen«: Wirtschaft und Gesellschaft; Bude, »Soziologie der Generationen«, S. 421.

24 Bude, »Generationengerechtigkeit?«

25 Luhmann, Gesellschaftsstruktur und Semantik, S. 291.

kunft« und nicht »zukünftige Gegenwart« sein kann.[26] Anders als die Gegenwart ist sie nicht das, was ist. Sie ist das, was sein wird. In der Kontingenz komplexer Wirklichkeiten liegt in ihrem Sein-Werden aber weniger eine Gewissheit als vielmehr eine Möglichkeit unter anderen. Mit anderen Worten: Die Erderwärmung lässt sich zwar in statistischen Modellierungen mit Gewissheit belegen. Gleichzeitig ist in den Modellierungen angesichts der Vielzahl unbekannter Variablen eines komplexen Ökosystems aber ungewiss, was die globale Erwärmung im Zusammenspiel der verschiedenen Klimazonen tatsächlich bedeutet.[27] Die Vorstellung einer vergehenden Zeit steht damit noch immer im Dunstkreis einer »offenen« Zukunft. Nur ist die Offenheit nicht länger willkommener Bote einer kommenden Zeit, sie ist Ausdruck bedrohlicher Kontingenz im Risiko, in der es nur die Gewissheit des ungewissen Ausgangs gibt.

Wie sich die Rhetorik des Risikos von den Vorstellungen der Arbeitenden in den »einfachen« Diensten unterscheidet, wird sichtbar, wenn der Angestellte einer Supermarktkette die Frage nach der Zukunft der Welt demgegenüber so beantwortet: *»Da is' sie explodiert.«* Die Dienstleisterinnen sind mental nicht länger in dem beheimatet, was man eine »Risikogesellschaft« nennen kann.[28] Zukunft ist anders gesagt nicht länger der Horizont einer Gegenwart, in dem Risiken zu kalkulieren sind. Eine Operation mit dem Begriff des Risikos setzte voraus, dass die Dienstleister die Apokalypse als gegenwärtige Antizipation zukünftiger Schäden werteten, über deren Eintreten in der Gegenwart – und das ist entscheidend – Unsicherheit besteht. Risiken verweisen anders gesagt auf Eintritts*wahrscheinlichkeiten*.

Für die Dienstleister sind die Heraufbeschwörungen eines Weltunterganges aber weniger eine Option als eine Gewissheit. Sie sind sich eben nicht unsicher, ob die Kinder von den eigenen Investitionen in ihre Zukunft auch werden profitieren können. Ganz im Gegenteil sind sie sich sicher, dass sie es im Angesicht der Apokalypse nicht werden. Aus Risiko ist für sie Gefahr geworden. Während das

26 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 289.
27 Bude, »Generationengerechtigkeit?«, S. 22.
28 Beck, Risikogesellschaft.

Risiko auf Entscheider rekurriert,[29] die im Angesicht von Eventualitäten Risiken eingehen, um Chancen zu ergreifen, erzeugt Gefahr in ihrer Unkalkulierbarkeit vor allem Betroffene. *»Und ick weiß, dass der Mensch […] das größte Problem für die Menschen is'«*, erklärt der langjährige Postzusteller, *»(lacht) Nee. Na ja klar. Ich meine, es is' einfach: Jeder will'n Stück vom Kuchen haben. Und der Kuchen reicht nich' für alle. Also, er würde für alle reichen, aber viele nehmen zu viel. Dafür bleiben, bleibt für viele gar nichts übrig, […] vielleicht gibt's wieder Revolutionen irgendwann. […] Vielleicht stehen die Armen irgendwann auf und ja, stehen auf und werden niedergemetzelt. (lacht) Man weiß es nich'. Ich glaube eher an, es bleibt so, wie's ist, […] wie gesagt, es geht ja in 'nem Großteil der Gesellschaft geht's ja auch gut. Selbst weltweit. Die paar Milliarden Menschen, die hungern, die fallen da nich' so ins Gewicht. Das is' ja, schrecklich, aber so is' et. Und das System wird sich noch 'ne Weile halten. Glaub' ich. […] Weil einfach zu viele, weil's zu vielen zu gut geht.«*

Zwar steht ihnen eine »Risikogesellschaft« insoweit vor Augen, als sie die gegenwärtige Lage eher durch selbstproduzierte Risiken statt durch geplanten Fortschritt charakterisiert sehen.[30] Allerdings sind es die Risiken anderer. Sie selbst sehen sich in der antizipierten Unausweichlichkeit nicht in der Position, die negativen Folgen einer Entscheidung zu beeinflussen, weil sie nicht den Eindruck hegen, dass ihre Entscheidungen maßgebend sind.

Der zweite Unterschied liegt in der Hoffnung eines vergleichbaren Lebensstandards. Im ubiquitären Duktus einer vergehenden Zeit liegt in der Generationengerechtigkeit noch die Hoffnung, dass es den Kindern zumindest nicht schlechter gehen soll.[31] Zwar hat die vergehende Zeit die Naivität eines historischen Bewusstseins aufgegeben, in dem die Entwicklung der Welt sich als lineare Bewegung in der Zeit denken lässt. Im Angesicht bedrohlicher Kontingenz ist mit ihr der Glaube aufgegeben, dass es die Kinder einmal besser haben werden.

29 Der Risikobegriff ist mit Luhmann immer an Entscheidungen und deren Folgeerwartungen verschiedener Akteure gebunden.
30 Beck, Risikogesellschaft.
31 Bude, »Generationengerechtigkeit?«.

Dennoch trägt der schuldbewusste Appell, dass sie es doch zumindest nicht schlechter haben sollen.[32] Das zugrunde liegende Stichwort ist das genannte einer »nachhaltigen Entwicklung«. Mit ihm hat der 1987 veröffentlichte Brundtland-Bericht nicht nur bis in die Gegenwart die Debatte um Generationengerechtigkeit geprägt.[33] Unter dem Titel »Unsere gemeinsame Zukunft« reformuliert Gro Harlem Brundtland in ihm auch die Verbindung von Zukunft und Entwicklung.[34] Als »nachhaltige Entwicklung« wird Zukunft vor allem als eine solche Entwicklung gedacht, die die Bedürfnisse der Gegenwärtigen erfüllt, ohne die Bedürfniserfüllung der Zukünftigen zu gefährden. Anstelle des Spielraums einer sich neu entwerfenden Avantgarde ist in der Generationenfolge mit dem Stichwort der Nachhaltigkeit die Nüchternheit der Symmetrie[35] getreten. Wenn im Zuge globaler Erderwärmung für keine künftige Generation mehr eine Welt denkbar ist, die nicht schon in der gegenwärtigen Welt enthalten wäre, dann gilt es, Rückwirkungen einzuberechnen und mit gegebenen Beständen zu haushalten, um die Welt für die nachfolgenden Generationen, wenn schon nicht besser zu machen, dann doch wenigstens im möglichst gleichen Zustand zu sichern.[36] Diese Hoffnung findet sich auch in den Reihen der Dienstleister. *»Na ja, wahrscheinlich werden die ganzen Armen irgendwann untergehen, weil es sich vielleicht noch mehr auseinanderzieht. Aber ich hoffe doch, dass alles so bleibt, wie es ist. Dass mein Sohn genauso aufwächst wie oder dass er wahrscheinlich die gleich miserablen Bedingungen hat wie jetzt. Ja.«* Für die »utopischen Energien«, nach denen noch Popitz und Bahrdt suchten, ist mit dieser Antwort einer jungen Aushilfe einer Textilkette ein schlechtes Zeugnis ausgestellt: Utopie schmilzt auf die Hoffnung des reinen Fortbestands der Gegenwart zusammen.[37]

Diese Situation verschärft sich angesichts der Tatsache, dass die Dienstleisterinnen bei genauerem Hinsehen vor einem zusätzlichen

32 Ebenda.
33 Ebenda; Brundtland-Bericht, Unsere gemeinsame Zukunft.
34 Brundtland-Bericht, Unsere gemeinsame Zukunft; Bude, »Generationengerechtigkeit?«
35 Ebenda.
36 Ebenda.
37 Bahl/Staab, »Dienstleistungsproletariat«, S. 6.

Problem stehen, wenn ein langjähriger Zusteller die Aussichten zukünftiger Generationen mit folgendem Statement quittiert. *»Die Zukünftigen die sollen's besser haben? Das is' unsere Meinung vielleicht. Sie werden's aber sehr wahrscheinlich nicht besser haben. […] Es wird, 'ne Weile wird's noch Leuten 'n bisschen besser gehen. Denen es sowieso gut ging. […] Denen wird's auch immer besser gehen. Aber natürlich der breiten Bevölkerung in den Ländern, wo's auch 'n Aufschwung, also 'n Wachstum gegeben hat, wo's wirklich den Leuten besser ging. Ick sag' jetzt mal, nach'm Krieg ging's vielen Leuten besser. Da wird natürlich jetzt auch 'ne Klientel rausfallen langsam, die einfach nich' mehr, ja, nicht mehr mithalten kann, mit dem System. Und dazu gehören solche Leute wie wir. Das müssen wir uns einfach mal eingestehen.«* Entsteht die Spannung der Generationengerechtigkeit gerade in dem Unterschied, dass sich die alte Generation nicht mehr sicher ist, ob die Jungen noch einen Lebensstandard erleben können, der mit dem ihrigen vergleichbar ist, haben die Dienstleister selbst die darin liegende Hoffnung einer Symmetrierung aufgegeben. Es gibt bei den Dienstleistern keine Trennung zwischen einer alten und einer jungen Generation, weil die Apokalypse längst begonnen hat. Die Alten stehen selbst vor dem Problem, dass auch sie schon abgehängt sind.

Diese Überlegung führt uns zu einem dritten Unterschied. Was der Verlust einer vorstellbaren Entwicklung nicht nur für die Bereitschaft, sondern vor allem für die Fähigkeit der Bestellung von Zukunft bedeutet, wird erst richtig ersichtlich, wenn wir von der Vagheit der fernen Zukunft einer Welt in 50 Jahren in die lebensweltliche Nähe persönlicher Zukunftshorizonte einkehren.

In den Untersuchungen, die repräsentativ die Diagnose einer vergehenden Zeit belegen, steht persönliche Zukunft stets unter einem eigenen Zeitregister.[38] Während die »Zukunft der Welt« von knapp 70 % als »grau« beurteilt wird, liegt der höchste Prozentsatz in der Beurteilung der »eigenen Zukunft« auf der Antwortvorgabe »hell«.[39]

---

38 Aufschlussreich sind etwa die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage von Meier-Dallach/Hohermuth/Walter, Local Global Players; ebenso wie die qualitative Studie von Honegger/Bühler/Schallberger, Die Zukunft im Alltagsdenken.

39 Ebenda. In der Studie wurden Jugendliche, Eltern und Großeltern in einem dreigenerationalen Zuammenhang befragt. Während sich die Werte zur Beur-

Was hinter dem eher metaphorischen Stichwort einer »hellen eigenen Zukunft« qualitativ stecken könnte, lässt sich womöglich entlang der Antwort[40] einer Altenpflegerin auf die Frage zeigen, wo sie sich in 20 Jahren sieht. *»Ich bin eben auch grad am Konstruieren, wo ich hin will, wie schon gesagt, ich bin jetzt vollstens zufrieden, möchte das aber nicht vierzig Jahre machen. Möchte und kann auch nicht vierzig Jahre noch Pflege sein. Weil, dann kann ich mich irgendwie in den Rollstuhl begeben, und das möcht ich net, und irgendwann, wenn mir das jetzt hier alles noch Spaß macht, möcht ich noch 'n Schritt irgendwie woanders hin oder mich weiterentwickeln so. Und da gibt's eben jetzt zwei Möglichkeiten. Dieses Jahr bin ich ja eh noch in 'ner Weiterbildung, und nächstes Jahr kommt dann die nächste Weiterbildung. Also ich sprech alles unter fünf Jahre überhaupt nicht. Alles drüber. Hab ich mir zwei was überlegt, was mir gefallen würde: In dem Heim, wo ich vorher war, war ich verantwortlich für die ganzen Auszubildenden. Also so was in die Richtung wäre meins, in die Richtung Pflegepädagogik. Nur hatt ich da jetzt immer, ja, du hast ja bloß die Mittlere Reife, geht ja gar net. Aber jetzt hab' ich mich ein bissl schlau gemacht mit dem Examen und mit der Mittleren Reife und mit dem Altenpflegeexamen, Fachhochschulreife. Und von daher hat sich's schon erledigt, funktioniert's wunderbar. Ja, oder das Zweite is' so 'ne Weiterbildung machen, Pflegesachverständiger, und dann zu MDK[41].«* In einer positiven Antizipation eigener Zukunft kann jede Pflegekraft des

teilung der »Zukunft der Welt« als »grau« zwischen Jugendlichen und Eltern nur um einen Prozentpunkt unterschieden (Jugendliche: 68 %, Eltern: 69 %), wich die Deutung der »eigenen Zukunft« als »hell« deutlicher voneinander ab (Jugendliche: 58 %, Eltern: 45 %). Dennoch wird die Richtung sichtbar. Die Befragten beurteilen ihre persönliche Zukunft weitaus positiver als die Zukunft der Welt.

40 Die folgenden Antworten entstammen dem eigenen Sample.

41 MDK ist der Medizinische Dienst der Krankenversicherung und das sozialmedizinische Beratungsorgan der Kranken- und Pflegekassen. Er beantwortet medizinische und pflegerische Fragestellungen der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung mit dem Ziel, die zuständigen Kassen in leistungsrechtlichen Entscheidungen sozialmedizinisch zu beraten und Qualitätssicherung zu leisten. Die Kranken- und Pflegekassen sind gesetzlich verpflichtet, den MDK bei wichtigen Leistungsentscheidungen mit Begutachtungen zu beauftragen.

Samples mit Plänen und Szenarien aufwarten, die meist das eigene Fortkommen im Betrieb aber auch in anderen, dem Pflegesystem zugehörigen Organisationen anvisieren. *»Es sind viele Sachen, die mich reizen würden. Und auf der einen Seite vielleicht auch Heimleitung von 'nem Pflegeheim. Oder vielleicht wieder ins Krankenhaus zurück oder ganz und gar was Neues im ambulanten Bereich als quartiersbezogene Casemanagerin vielleicht. Das ist auch, was mich interessieren würde. Also da bin da auf alle Fälle nicht hier und also nicht auf diesem Posten. Und auch nix als Niederwertigeres. Also so Pflegefachkraft. Irgendwas weiter oben. Das is' klar.«*

Wie genuin und keineswegs selbstverständlich diese Vorstellungen persönlicher Entwicklung sind, wird ersichtlich, wenn wir dagegen die Zukunftserwartungen einer Reinigungskraft halten. *»Da wird mir schlecht, wenn ick an die Zukunft denke.«* In der maximalen Differenzsetzung würde sie die Frage nach persönlicher Zukunft wohl eher nicht mehr mit der Antwortvorgabe »hell« beantworten. An die Stelle einer Zukunft, die sich als persönliche Entwicklung ordnen lässt, tritt auch im persönlichen Zeitempfinden eine Zukunft, die bedrohlich auf die Dienstleisterin zukommt.

Auf den ersten Blick erscheint der Kontrast als konsequente Fortsetzung der deutungslogischen Differenz zwischen den »einfachen« Diensten und der professionalisierten Pflege, die sich bereits im vorangegangenen Kapitel in den Arbeitsorientierungen gezeigt hat. Was passiert aber mit dieser Differenz, wenn der Kontrast bereits in der Antwort einer Krankenpflegehelferin auf dieselbe Frage nach Zukunft beginnt: *»Kackfrage, […] ich hab keine Ahnung. Ich hoffe mal, ich bin dann eine examinierte Krankenschwester (klingt wenig hoffend) und habe es mit meinem Kind auf die Reihe gekriegt, mein Kind ist glücklich, hat seinen Job. Das hoffe ich mal. Ich sehe mich da nicht. Aber ich hoffe, dass es so ist. […] Ich weiß es nicht! Es kommt immer drauf an: Ich weiß ja nicht, wie es sich entwickelt: Vielleicht gehe ich über die Straße und bin tot. Keine Ahnung, was in 20 Jahren ist!«* In den drei Antwortvorgaben der repräsentativen Umfrage würde – so viel Spekulation sei an dieser Stelle erlaubt – auch die Wahl der Krankenpflegehelferin wohl eher nicht auf das Stichwort »hell« fallen. Kann der Arbeitsmarkt unter den Kranken- und Altenpflegerinnen über Prozessstrukturen beruflicher Karrieren Erwartungssicherheit in der Zeitdimension

herstellen,[42] hat sich die Vorstellung einer Karriere bei der Krankenpflege*helferin* bereits maßgeblich reduziert. Damit wiederholt sich die Trennlinie, die sich zwischen der dreijährigen und der einjährigen Pflegeausbildung schon im Tätigkeitskatalog zeigte, auch unter der Perspektive der Zukunftsvorstellungen. Die junge Krankenpflegehelferin arbeitet seit drei Jahren als Aushilfe. Eigentlich wollte sie eine Ausbildung zur Altenpflegerin absolvieren, doch in der Ausbildung wird sie schwanger. Sie bricht ab und holt später die einjährige Ausbildung nach. Die Beziehung zum Vater des Kindes ist mittlerweile in die Brüche gegangen ist. Seither ist sie alleinerziehend.

Die institutionalisierte Pflege hatte sich im vorangegangenen Kapitel vor allem als wertvoller Kontrastfall gezeigt, vor deren Hintergrund die Spezifik der Deutungsmuster des Personals »einfacher« Dienste erst zur Geltung kommt.[43] Beginnt sich der Unterschied in der zeitsensitiven Perspektive des vorliegenden Kapitels an dieser Stelle aufzulösen? Ein verbindendes Angebot der Deutung für die bedrohte Zukunft hat etwa Richard Sennett in »Der flexible Mensch« formuliert. Die Aufgabe von Zukunft als Entwicklung, die man planend gestaltet, bezeichnet er als »Drift«.[44] Das dahinterstehende Phänomen hat viele Namen. Während Zygmunt Bauman[45] und Peter Gross[46] es wohl mit der Wanderschaft des Nomaden beschreiben würden, würde Berthold Vogel in den Debatten um Prekarisierung dafür vermutlich den Begriff der Verwundbarkeit verwenden.[47]

Was auffällt: Während das Nomadentum in erster Linie auf eine räumliche Bewegung rekurriert, fängt Sennett im Begriff des Drift vor allem eine Bewegung in der Zeit ein. In den Arbeitswelten der Gegenwart beobachtet er die Veränderung von einer »langfristigen

42 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 324.

43 Wie sich im vorangegangenen Kapitel zeigte, liegen die zu beobachtenden Aufwertungsbewegungen nicht in deutlich steigenden Gehältern. Sie liegen jenseits von Lohnbewegungen in den differenten Modi der Professionalisierung.

44 Sennett, Der flexible Mensch.

45 Bauman, Flüchtige Moderne.

46 Gross, »Der Nomade«.

47 Grimm/Vogel: »Prekarisierte Erwerbsbiographien und soziale Ungleichheitsdynamik«.

Ordnung« zu einem »neuen Regime kurzfristiger Zeit«.[48] Aus Mobilität wird Flüchtigkeit, die sich auch für die Krankenpflegehelferin geltend machen lässt. Während die zitierten Altenpflegerinnen jeweils direkt bei den Kliniken fest angestellt sind, arbeitet die junge Krankenpflegehelferin seit Jahren in kurzfristigen Beschäftigungsarrangements. Als Aushilfe ist sie bei der hauseigenen Tochterfirma des Klinikums angestellt und wird auf verschiedenen Stationen nach Bedarf flexibel eingesetzt. *»Unterschiedliche Stationen immer, weil ich ja nur als Aushilfe arbeite. Dementsprechend auch immer kurzfristig, das heißt die rufen mich um zwölf mittags an und sagen: ›Hey, du musst heut Spätdienst machen.‹ Und dann muss ich um eins an der Arbeit sein. […] Manchmal erfahre ich das eine Woche vorher, dass mein Dienst da so und so ist. Manchmal erfahre ich es aber auch am gleichen Tag. Wie gesagt, dass sie mich jetzt heute anrufen und sagen: ›Du musst jetzt heute Nachtdienst machen.‹ […] Ja, das ist kacke. Richtig kacke, ja sicher. Wenn man nicht seine geregelten Zeiten hat und man weiß, eine Woche früh, eine Woche spät, jedes zweite Wochenende arbeitet oder so. Kompliziert auf jeden Fall.«* Während Gross im Zuge von Globalisierung und Digitalisierung positive Lesarten in der Aktivität, Mobilität und Flexibilität weckt, kann die Flexibilität für die Krankenpflegehelferin die Last des kulturkritischen Beigeschmacks nicht abstreifen, der sich auch wiederkehrend in den Lesarten ihrer Analysten spiegelt.[49] Auch Sennett wäre von der erfahrenen Komplikation, die die junge Frau beschreibt, keineswegs überrascht. Mit dem Aufkommen der Kurzfristigkeit flexibler Arbeitsgestaltung wird es aus seiner Sicht schwierig, die eigene Zukunft planvoll zu gestalten. An die Stelle von Plänen tritt die situative Struktur der Gelegenheit. Der Arbeitnehmer gerät in den »Drift« eines nicht nur räumlichen, sondern auch zeitlich aufzufassenden Nomadentums, in dem er nicht nur von Arbeitsstelle zu Arbeitsstelle zieht, sondern vor der wachsenden Herausforderung steht, die verschiedenen Stellen in der erzählenden Einheit einer Biografie zu ordnen, wenn die Kurzfristigkeit

48 Sennett, Der flexible Mensch, S. 26.

49 Nicht nur verläuft Baumans Deutung des Nomaden vor allem in Kategorien des herumtreibenden und getriebenen Menschen, auch der Begriff der Verwundbarkeit bei Vogel adressiert vor allem die Schattenseiten einer Flexibilitätssteigerung.

innerhalb einer jeden Arbeitstätigkeit verlangt, von Tag zu Tag zu operieren.

Wie verhält sich dieses Argument nun in den »einfachen« Diensten? Mit den soziologischen Zeitdiagnosen von Bauman bis Sennett verschieben sich Drift und Nomadentum von einer historischen Besonderheit zu einer Lebensweise in toto.[50] Der Verlust einer Zukunft im Angesicht kurzfristiger Beschäftigungsverhältnisse kann auf einen ersten Blick auch für die »einfachen« Dienste branchenübergreifend Plausibilität erzeugen, wenn Ingrid Artus zeigt, dass sich innerhalb eines Jahres die Belegschaft eines Zustellungsbetriebs um bis zu 100 % erneuern kann.[51] Verschwinden die Unterschiede zwischen den »einfachen« Diensten und den professionalisierten Dienstleistungen also möglicherweise im zeitsensitiven Horizont entlang der Achse einer einhelligen Prekarisierung von Zukunftsperspektiven?

Blockierte Aufstiegskanäle

So intuitiv einleuchtend diese Überlegung dem Leser erscheinen mag, so schnell wird daraus allerdings eine Kontraintuition. Tatsächlich ist in den »einfachen« Diensten viel Bewegung zu beobachten, die vornehmlich horizontal bleibt. Nehmen wir die Gebäudereinigung: Immer wenn ein Auftrag neu ausgehandelt wird und das eigene Reinigungsunternehmen den Zuschlag verliert, werden Verträge neu verhandelt. Für die Mehrheit der Beschäftigten bedeutet das die Beendigung des Vertrages. Das heißt an die Stelle vertikalen Aufstiegs tritt horizontale Fluktuation. Sosehr die diagnostische Stärke eines Prekarisierungsbegriffs mit seiner Perspektive auf Beschäftigungsverhältnisse diese Fluktuationsbewegungen belegt, kann mit ihm aber allzu leicht eine Dynamik übersehen werden. Bleiben wir in der Gebäudereinigung, dann bedeutet die Neuausschreibung zwar stets eine Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses. Sie be-

50 Gross, »Der Nomade«, S. 318. War die nomadische Lebensweise in vorchristlichen Zeiten vor allem in Asien und Afrika verbreitet, hat sie sich zu einem globalen Leitbild aufgeschwungen, in dem der flexible Mensch zum Prototyp einer mobil-machenden Moderne geworden ist. Bauman, Flüchtige Moderne; Sennett, Der flexible Mensch.

51 Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«.

deutet aber keineswegs immer das Ende der Arbeit in dem betreffenden Objekt. Die entscheidende Figur, die aus der vermeintlichen Paradoxie eine nachvollziehbare Dynamik werden lässt, ist der Kunde. Im Falle einer Neuausschreibung ist es zu einer nicht unüblichen Praxis geworden, dass der Kunde sich darum bemüht, dass langjährige Beschäftigte eines Objekts von der neu beauftragten Firma übernommen werden. Diese Handhabung wirft auf die hohen Fluktuationszahlen in den »einfachen« Diensten ein besonderes Licht. Organisatorisch wechseln die Angestellten damit zwar jedes Mal den Arbeitgeber und damit ihr Beschäftigungsverhältnis, faktisch behalten sie aber – teilweise über Dekaden – ein- und denselben Arbeits*ort*.

Dazu tritt eine zweite Kontraintuition. In der Argumentationslinie der Prekarisierungsthese verschwindet mental die langfristige Bindung an Unternehmen vor allem deshalb, weil in der Kurzfristigkeit auch Aufstiegskanäle verloren gegangen sind, die in der Einflugschneise beruflicher Laufbahnen den Beschäftigten in der Dimension von Zukunft eine langfristige Karriereperspektive in Unternehmen geben könnten. In den »einfachen« Diensten begegnen Fragen nach Chancen beruflichen Aufstiegs von Gebäudereinigung bis Zustellung allerdings wiederkehrend Aussagen wie die einer Marktleiterin des Lebensmitteldiscounts. *»Ich sag mal so, man hat eigentlich eher ’n Mangel als zu viel. Man traut’s vielen zu, dass man meinetwegen jetzt sagt: ›So. Mensch, du bist schon seit einem Jahr Erstvertretung, möcht’st nich’n Markt haben?‹ Dann gucken einen diese Erstvertreter an und sagen dann: ›Nee.‹«*

Die Aussage der Marktleiterin fordert die Überschrift dieses Abschnittes unzweifelhaft heraus. Statt blockierter Aufstiegskanäle sieht es eher so aus, dass das Leitungspersonal »einfacher« Dienste Mühe hat, seine Nachfolge überhaupt zu besetzen. Der Arbeitsmarkt offeriert also jenseits flexibler Kurzfristigkeit durchaus Möglichkeiten und Handlungsoptionen persönlicher Entwicklung, die der Großteil der Angestellten aber ungenutzt verstreichen lässt. Das belegt auch die Antwort der eingangs zitierten Reinigerin auf die Frage beruflicher Aufstiegsmöglichkeiten. *»Die schicken dich zu so ’ne komische Fortbildung, zu so ’ne komische Schulung. Und wenn du deine Schulung alle immer schön gemacht hast so und du kannst Computer, da kannste dich schnell rin. Und zum Beispiel, meine Chefin jetzt, meine Chefin sitzt im Büro. Sie muss det janze Kran-*

kenhaus machen. Und ihr fehlt eine Bürohilfe. Na also, ihr fehlt eine Vertretung. Stellvertretende Vertretung, die den ganzen Bürokram macht. Siehst, wenn eener det liegt, der könnte da auf dem Stuhl sitzen und den Bürokram machen. […] Die kleine Türkin, die de da gesehen hast, die könnte det machen. Aber sie will det nich' machen. […] Weil sie det nich' machen will. Aber die könnte det machen. Und dann haben wa 'ne andere, die is' angelernt worden, die könnte det ooch machen. Will se ooch nich' machen.«

Der Kontrast zur Krankenpflegehelferin könnte kaum größer sein. Hat diese eher den Eindruck, dass keine Aufstiegsmöglichkeiten existieren, hat das Personal »einfacher« Dienste die Aufstiegsoptionen klar vor Augen stehen, aber keinerlei Ambitionen, sie zu ergreifen. Die Situation beruflichen Aufstiegs ist damit komplizierter als die Feststellung, dass keine Entwicklungsmöglichkeiten existieren.

Verantwortlich zeichnet vielmehr eine Kombination aus einem formalen, materialen und mentalen Argument. Das formale Argument ist doppelter Natur. Der berufliche Aufstieg lohnt sich einerseits finanziell nicht. In Branchen wie den »einfachen« Diensten, in denen die Angestellten ihrer Arbeit vornehmlich ein instrumentelles Interesse beimessen, wird Geld zur entscheidenden Motivationsgröße. Die übliche Gehaltsstruktur der erreichbaren Aufstiegspositionen kann aber kaum einen motivierenden Effekt erzielen, wenn etwa die Tätigkeit einer Filialleitung im Einzelhandel unabhängig von der geleisteten Arbeitszeit mit einer monatlichen Pauschalzahlung von 150 Euro abgegolten wird. *»Die kriegen 'ne extra Pauschale, womit Überstunden und diese Vertretungsstunden […] abgegolten werden sollen. […] Nur, das sind insgesamt 150 Euro. Und damit kann man das nich' abdecken, na? […] Wenn die jetzt 120, 130 Überstunden machen, is' 150 Euro Pillepalle.«* Mit der Position des Objektleiters der Gebäudereinigung und des Depotleiters in der Zustellung verhält es sich ähnlich. Während ein Objektleiter in Spitzenzeiten für ein Bruttogehalt von 2200 Euro schon mal bis zu 30 Objekte betreuen kann, schafft es der Depotleiter netto auf ein Gehalt von 1400 Euro. Aufstiegsoptionen verlieren für die Beschäftigten ihre Attraktivität, wenn finanzielle Vorteile branchenübergreifend auf die Aussicht auf Mindestlöhne zusammenschrumpfen.[52]

---

52 Dem Prinzip des Dumpings folgend funktionieren die Branchen der Gebäudereinigung, Sicherheitsdienste, Postservices und Teile des Einzelhandels vor

Die Motivation zum Objektleiter, Depotleiter oder Filialeiter aufsteigen zu wollen, sinkt zusätzlich rapide, wenn das Mehrgeld in frauenlastigen Branchen wie den »einfachen« Diensten steuerlich oft direkt dem Abzug preisgegeben ist. *»Was nützt mir das denn, wenn das dann im Endeffekt dann doch weniger is', ne?«* Der eigentliche Aufstieg in der Unternehmenshierarchie wird dann zum einen schnell zu einem gefühlten Abstieg.

Zum anderen bedeuten die formalen Aufstiegspositionen im Ausbleiben finanzieller Rentabilität für ihre Inhaber damit vor allem eines: einen unentgeltlichen Verantwortungszuwachs. Welche Ausmaße der Verantwortungszuwachs annimmt, kann paradigmatisch das im Lebensmitteldiscount handelsübliche Kontrollinstrument des sogenannten »Mystery-Shoppers« zeigen. Hinter dem Mystery-Shopper verbirgt sich das, was man in der Pflege etwa unter dem Stichwort der Qualitätssicherung verbuchen könnte. Anhand einer mehrseitigen Liste fungiert der Mystery-Shopper als eine Art firmeneigener verdeckter Ermittler, der als vermeintlicher Kunde von Markt zu Markt geht und per Punktvergabe die Qualität des Einkaufs bewertet. *»Es gibt pro Markt 100 Punkte zu erreichen. Beispielsweise zehn Punkte an der Kasse, zehn Punkte Obst und Gemüse, […] zehn Punkte am Fleischstand und, und, und, und. […] Freundlichkeit, Schnelligkeit, lange Wartezeiten an der Kasse, Sauberkeit, Obst und Gemüse. Is' das Obst wirklich einwandfrei? Geht der Marktleiter oder die Angestellten auch mal durchs Obst und Gemüse? Da liegt 'n Apfel mit 'ner Stelle, nehm ich raus, weg damit. Ist der Boden sauber? Also all solche Sachen. Und dafür kann man 100 Punkte insgesamt kriegen.«* Da die Punktvergabe anschließend an die zuständige Zentrale geht, sorgt der Mystery-Shopper unter den Marktleitern für Nervosität, wenn sie angefangen von Kundenbetreuung über Belegschaftspläne und Schichtenzuteilung bis hin zum Geldgeschäft für den Markterfolg verantwortlich sind. *»Und wehe, man is' unter 80 Prozent von diesen Punkten. Also ab 80 is' okay. Da sagt keiner was. Aber wehe, man kommt mal unter die 80 runter. Dann gibt's 'n richtigen saftigen Einlauf. Und dann heißt es auch wirklich, dass man keine Pausen mehr vernünftig ma-*

---

allem nach dem Prinzip des Unterlaufens sozialer und ökonomischer Standards. Das ändert sich auch nicht in den verfügbaren Aufstiegspositionen in das mittlere Management.

chen kann. Dann wird ab dritten Kunden sofort gerufen, der muss mal seine Pause unterbrechen. Das kann auch schnell mal vorkommen, dass man mal in der Mittagspause vier, fünf Mal rausgerufen wird und seine Pause nicht vernünftig machen kann, weil mehr als drei Kunden an der Kasse stehen, […] dieses 3-Kunden-Prinzip. Drei Kunden Kasse, eine weitere Kasse öffnen. Das kann man nicht immer schaffen. Weil das Personal auch nich' da is'. Und dementsprechend, weil wir wissen, dieser Mystery-Shopper kommt regelmäßig, […] is' natürlich der Druck auch immer ganz stark, ne?«

Beruflicher Aufstieg kann in den »einfachen« Diensten damit auch schnell mal Karrierepfade zu einer zweispurigen Straße werden lassen. *»Es gibt tatsächlich Marktleiter, die lassen sich wieder zurückstufen. […] Lassen sich selbst zurückstufen, weil ihnen das zu stressig is'. Oder weil sie einfach diesen Druck, dem sie ausgesetzt sind, nich' mehr an sich ranlassen können, weil sie's einfach nich' mehr schaffen. […] Das gibt's tatsächlich auch.«*

Die fehlende Anerkennung bleibt zudem nicht nur aufseiten der Geschäftsführung, wenn ein Zusteller die Weisungsbefugnis seines direkten Vorgesetzten mit folgendem Satz quittiert: *»Depotleiter haben überhaupt nichts zu sagen.«* Eine Erklärung für die fehlende Anerkennung formaler Aufstiegspositionen seitens der Belegschaft liegt in der paradigmatischen Antwort desselben Zustellers auf die Frage, für wen die Aufstiegspositionen des mittleren Managements offenstehen. *»Die alles geschluckt haben und die sogar bei einigen sich über sehr zweifelhafte Qualifizierung angebiedert hatten. Beziehungsweise, nenn' ma's mal ganz offen, die haben Kollegen einfach nur denunziert, ja? An den Pranger gestellt, […] von dem auch Dinge erwartet, obwohl sie früher nichts zu sagen hatten, dat die dat machen. Und auch ja, regelrecht in die Ecke gedrängt, nur damit sie gut dastehen […] Äh, dann die Profilierungssüchtigsten, die keene eigene Meinung hatten, und Stiefel lecken war gar nischt. Det is' 'ne Vielzahl von ja, trifft auf 'ne Vielzahl zu.«* Die Positionen von Vorarbeiter, Filialleiter oder wie im Beispiel des Zustellers der Depotleitung sind für den Dienstleister damit zweifelsohne legitime Aufstiegspositionen. Allerdings sind es solche von zweifelhafter Rekrutierung. Es gibt keine formalen Aufstiegskanäle, in denen Leistung ein verlässliches Auswahlkriterium wäre. Das meritokratische Prinzip eines leistungsbasierten Aufstiegs hat sich stattdessen in der egoistischen Vorteilnahme zerstreut.

Im Ausbleiben finanzieller Rentabilität und im Angesicht einer Reduktion von Autorität bedeuten die formalen Aufstiegspositionen in den Branchen der »einfachen« Dienste für ihre Inhaber damit nicht nur einen unentgeltlichen Verantwortungszuwachs. Die, die aufsteigen, sitzen branchenübergreifend schnell *»zwischen allen Stühlen«*, wie es ein Kollege aus der Zeitungszustellung formuliert. Steht auf der einen Seite die Chefetage der Unternehmensführung, steht auf der anderen die Belegschaft. *»Man kriegt von beiden Seiten Feuer«*, bestätigt lachend ein Vorarbeiter aus der Reinigung. *»Hättste aber früher ruhiger gelebt.«*

Mit dem doppelten Verlust finanzieller wie sozialer Anerkennung wird nicht nur einsichtig, wie die bereitstehenden Aufstiegsoptionen zu einer Chance werden, die die Dienstleister gerne mal verstreichen lassen. Es lässt sich argumentieren, dass die Erklärung hierfür in einer Prekarisierung der Arbeitsorganisation liegt. Zwar lässt sich die Absage an bestehende Aufstiegswege nicht ausreichend durch den Verlust langfristiger Bindungschancen in der vertraglichen Befristung erklären. Wenn das entscheidende Argument der Dienstleister gegen berufliche Aufstiegspositionen aber vor allem in dem Fehlen finanzieller Rentabilität und qualifikationsgebundener Aufstiegskanäle liegt, dann lässt sich die Weigerung dennoch ganz auf der Linie des Prekaritätsarguments vor allem über das Beschäftigungsverhältnis erreichen.

Würde man es hierbei belassen, würde man allerdings ein entscheidendes Argument verpassen, das sich eben nicht länger in die Logik des Beschäftigungsverhältnisses fügt, sondern in der Materialität der Arbeit selbst begründet liegt. Selbst in den Betrieben, in denen das meritokratische Prinzip beruflichen Aufstiegs sich vor allem an Leistungsbereitschaft koppelt, bedeuten die Tätigkeiten in leitenden Positionen keineswegs eine höhere Anerkennung durch die Belegschaften, weil sich die Arbeit in den Leitungspositionen »einfacher« Dienste – so könnte man sagen – material nicht spezialisiert, sondern ausweitet. Statt Qualifizierungspfaden wird der gewohnte Tätigkeitskatalog einfach um die Leitungsaufgaben erweitert.

Für die hinter der Formel stehende Überlegung lohnt abermals ein Blick in die Dienste der institutionalisierten Pflege. Die im beruflichen Aufstieg steigenden Aufgaben der Qualitätssicherung fordern hier vor allem Dokumentationspflichten mittels spezifischer Computerprogramme. Die dazu notwendige Technisierung erhöht

nicht nur die Komplexität von Tätigkeiten, sie bindet Aufstieg an Qualifizierungspfade.[53] Bei den »einfachen« Dienstleistern verhält es sich anders. Ihre Inhaber von Leitungspositionen tauschen mit Administration und Geldgeschäft keineswegs die kompetenz- und prestigeindifferente Universalisierung des gewohnten Tätigkeitskatalogs gegen eine Aufwertung in der Spezialisierung. Stattdessen kommen die spezialisierten Tätigkeiten der Leistungsfunktion branchenübergreifend in vielen Betrieben einfach zum gewohnten Tätigkeitsprofil hinzu, das sich dann kaum von den unterstellten Mitarbeitern unterscheidet, wie das Beispiel einer Marktleiterin aus dem Lebensmitteldiscount zeigt. *»Ich mache alles. […] Also ich kassiere, ich bestelle, ich packe, ich, ich mache sauber, ich mache alles. Es gibt durchaus Filialen, die jetzt riesengroß sind, da hat der Marktleiter nichts anderes zu tun, als zu überwachen und Bestellungen zu machen. Also in diesen Luxus komm ich nicht. Ich mache alles.«*

An die Stelle spezialisierten Aufstiegs tritt ein Aufstieg, der sich gegenüber jeder Spezialisierung indifferent zeigt. Während die Marktleiterin dann durch das Obst geht, stellt der Depotleiter selbst Post mit zu, und der Vorarbeiter der Reinigung macht den normalen Schichtdienst mit. Den Leitungsinhabern fehlt dann nicht nur die Formalität einer speziellen Qualifikation, sondern vor allem auch material ein distinktes Tätigkeitsprofil, das sie von den unterstellten Mitarbeitern unterscheidet. Was bei den formalen Leitungspositionen des mittleren Managements beginnt, verstärkt sich umso mehr in den Bereichen »einfacher« Dienste, die man als semi-formale Leitungspositionen bezeichnen könnte. Ein Beispiel liefert der Vertretungsfahrer, der sogenannte »Springer«, der zwischen Zustellern und Depotleiter die Leitung der Zustellungsteams übernimmt. Seinem Namen gemäß springt er ein, wenn Krankheits- oder Urlaubs-

53 In Form verschiedener Maßnahmen spezialisierter Weiterbildung für die Belegschaften wurden in beiden untersuchten Pflegebetrieben betriebsinterne Positionen der examinierten Pflegekräfte und mit ihnen Vorstellungen beruflicher Entwicklung gestärkt. Indem die Pflegekräfte ihre Qualifizierung in der Verhandlung in Verträge oberhalb des Tarifs umzusetzen vermochten, setzten die erhöhten Verhandlungsfähigkeiten der Pflegekräfte die Pflegeheime freilich unter Kostendruck. Den hatten vor allem die nicht-pflegerischen Tätigkeitsbereiche zu schultern, wie die Reinigungs- und die Kantinenkräfte. Insofern zeigt sich hier eine Verbindung der Aufwertung qualifizierter Tätigkeiten mit Abwertungslogiken im Bereich der »Einfacharbeit«.

fälle Personalengpässe verursachen, organisiert die Teams von fünf bis sechs Zustellern und übernimmt in der Qualitätssicherung die Kontrolle der Fahrtwege. Die Semi-Formalität seiner Position besteht darin, dass er zwar teamleitende Funktionen übernimmt, aber mit keiner offiziellen Weisungskompetenz ausgestattet ist. Wie diese Funktion der Teamleitung in den Reihen der unterstellten Kollegen gedeutet wird, kann die Antwort einer jungen Zustellerin belegen. *»'n Springer is' eigentlich 'n Zusteller ohne feste Tour. Mittlerweile.«* Mit einem geringen Zuverdienst, keiner offiziellen Weisungsbefugnis und bis zu acht verschiedenen Touren in der Woche wird der Springer in den Augen der übrigen Zusteller schnell einer der ihrigen.

Wenn selbst die Materialität der Arbeit in den Leitungspositionen des Spezialisierungszugewinns entbehrt, dann werden Leitungspositionen nicht nur formal, sondern auch material unrentabel. Was diese Einsicht für die Mehrheit der Beschäftigten in den »einfachen« Diensten bedeutet, kann die Antwort einer Reinigungskraft auf die Frage nach ihrem Interesse an den bestehenden Optionen beruflichen Aufstiegs zeigen. *»Umso mehr du weeßt, umso mehr musste machen. Und auf dem Standpunkt steh' icke. Umso mehr du kannst, umso mehr du weißt, musst du umso mehr machen. Lieber weißte nischt, weeßt nur, deine Pinzetten eintüten*[54] *und fertig. Hast deine Ruhe. So seh' ick det. Aber manche wollen natürlich weiterkommen. Na, sollen se kommen. Sollen se machen und strampeln.«* Wenn die alltäglichen Erfahrungen und Anpassungsprozesse in der Gegenwart die Imaginationen möglicher Zukünfte strukturieren,[55] dann ist in den Reihen der Beschäftigten »einfacher« Dienste eine Formation von Identität entstanden, die Aufstieg für sich ausgeschlossen hat.

Damit ist das dritte und entscheidende Argument erreicht: Jenseits des Formalen und Materialen liegt es im Mentalen. Aus dem formalen Angebot des Aufstiegs ist mental eine unmögliche Option geworden. Anders als bei der Krankenpflegehelferin geht es bei den Dienstleistern hier nicht um Befristung, die langfristige Entwürfe untergräbt, sondern die Materialität existierender Aufstiegspositionen macht diese mental zu unmöglichen Optionen.

---

54 Die Reinigungskraft ist in einem Klinikum für die Sterilisation der OP-Instrumente zuständig.

55 Honegger/Bühler/Schallberger, Die Zukunft im Alltagsdenken, S. 12.

Der erste formationsspezifische Effekt, der eine Diagnose der Proletarisierung nahelegt, liegt damit in der Beobachtung dessen, was man eine *marktbezogene Statusfatalität* nennen kann. Nicht nur verlieren Aufstiegsoptionen in der Aussicht auf Mindestlöhne und unspezialisierten Aufstieg für die Beschäftigten ihre Attraktivität. Entscheidender ist: Die »einfachen« Dienstleister träumen nicht länger davon, durch geeignete Qualifikationsmaßnahmen aufzusteigen.

Das Ende der Proletarität in Zeiten moderner sozialer Sicherung und das Problem der Sorge

Jenseits des Arbeitsmarktes ist jedoch noch eine zweite gesellschaftliche Instanz für die Dienstleister relevant, die systematisch in Kategorien der Zukunft operiert. Denn folgen wir einem Vorschlag von Mario Rainer Lepsius, dann wird die gedachte Ordnung eines Gesellschaftsbildes durch das konstituiert, was Lepsius das »Insgesamt institutionalisierter Sanktionsmächte« nennt,[56] die für bestimmte Personen erfahrbar sind. In der Suche nach den maßgeblichen gesellschaftlichen Sanktionsmächten fällt neben dem Arbeitsmarkt in den »einfachen« Diensten dann noch eine zweite gesellschaftliche Instanz in den Blick: der Sozialstaat.

Auch wenn in den »einfachen« Diensten eine Form von Proletarität entsteht, die sich weniger durch Staats- als vielmehr durch Marktbezug ergibt, bleibt der Wohlfahrtsstaat eine maßgebliche Instanz der positiven wie negativen Sanktionierung. Anders als noch in den proletarischen Arbeitermilieus, in denen Marx die schutzlose Verfestigung von Verelendung vor Augen stand, öffnet einem Dienstleistungsproletariat der Gegenwart die eigene Erwerbstätigkeit zumindest die Tür zu einem wohlfahrtsstaatlichen Leistungssystem[57], das in den Wechselfällen des Lebens bei Arbeitslosigkeit, Krankheit und Alter ein soziales Netz der Sorge spannt.

56 Lepsius, Interessen, Ideen und Institutionen.

57 Die Auseinandersetzungen um einen Perspektivwechsel sozialer Ungleichheiten sind umrahmt von der Debatte um die Zukunft des Wohlfahrtsstaates, seiner Institutionen und Sicherungssysteme, Infrastrukturen und Vorsorgeeinrichtungen. Vgl. Vogel, Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft, S. 9.

Die Zeitlichkeit bringt die Sorge in die Welt.[58] Im Wohlfahrtsstaat wird sie, so könnte man sagen, institutionalisiert. Schon die erste sozialsichernde Funktion des Staates, wie sie von Bismarck eingeführt wird, fungiert als eine Sicherung gegen die Unwägbarkeiten der eigenen Arbeitsbiografie im Falle von Krankheit, Arbeitslosigkeit und Alter und macht die Politik sozialer Sicherung im Prinzip zu dem, was man eine »Defuturierung« von Zukunft nennen kann.[59] In der Institutionalisierung einer Sicherheitsnorm operiert Sozialstaatlichkeit im modernen Bewusstsein einer offenen Zukunft, die ohne den Hintergrund religiöser Erwartungsstabilisierung und gesellschaftlichen Fortschrittsoptimismus nicht länger allein in Dimensionen der Freiheit verstanden wird, sondern in der Freiheit mit Franz-Xaver Kaufmann gesprochen vor allem zur Unsicherheit geworden ist.[60] Indem das sozialstaatliche Leistungsgefüge ein Anrecht auf Lebenschancen gewährt, macht es im Zahlenspiel probabilistischer Kalkulation aus Unwägbarkeiten einer offenen Zukunft eine versicherungsfähige Abschätzung von Risiken. Seite an Seite mit der Familie, die nach Elisabeth Beck-Gernsheim seit je eine wichtige Ressource des Sozialstaats ist,[61] regeln die sozialpolitischen Arrangements den von Sorge geprägten Zukunftsanspruch – vom Anfang der eigenen Lebensspanne in der Kinderbetreuung bis zu ihrem Ende in der Pflege im Alter.[62]

---

58 Mit Martin Heidegger wird die Sorge nicht nur zum handlichen Begriff der Philosophie, sie wird zu einem Grundtatbestand des Menschseins, die sein Dasein unweigerlich an die Dimension der Zeit bindet. Wir sind »da«, aber eben nur für eine gewisse Zeit. Es ist das Bewusstsein über die eigene Sterblichkeit, das uns nicht nur Sorgen bereitet, sondern auch Sorge tragen lässt (Heidegger, Sein und Zeit). In Heideggers Worten wird damit statt der Descartes'schen Einsicht des »cogito sum« ein »sum moribundus« zur Grundgewissheit des Daseins. Im Angesicht unseres Vorlaufens in den eigenen Tod gewinnt das Leben erst seine Bedeutung, wird die Sorge um die Zukunft für uns zum unausweichlichen Bezugspunkt.

59 Kaufmann, Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem.

60 Ebenda, S. 175.

61 Beck-Gernsheim, Was kommt nach der Familie; Beck-Gernsheim, »Frauen – die heimliche Ressource der Sozialpolitik?«

62 Das Phänomen der Prekarität macht auf diesen Umstand aufmerksam. Noch in der Negation der Sicherheit, das heißt in der Diagnose einer zunehmenden nicht nur materialen, sondern auch gefühlten Verunsicherung großer Teile der Bevölkerung, appelliert Prekarisierung an die Norm der Sicherstellung der

Für die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungen wird die Euphorie der Zukunftsbestellung allerdings auch im sozialstaatlichen Arrangement der Sorge gedämpft, wenn ein zuständiger Rentenberater die Suggestion, dass sozialstaatliche Leistungssysteme gerade mit dem Rentensystem für Erwerbstätige Zukunft verbürgen, mit folgenden Worten ins Leere laufen lässt: *»Haben ist Haben. Ich rate Ihnen, sich kurz vor Renteneintritt die betriebliche Altersvorsorge auszahlen zu lassen. Dann kaufen Sie sich was Schönes, und danach gibt es Grundsicherung.«* Mit dem bemühten Stichwort der Grundsicherung finden die Berührungen mit den Leistungen eines Sozialstaates weniger in Kategorien einer zukunftsbezogenen Sorge statt als vor allem in einer Kategorie, die definitorisch mit der Existenzsicherung auf die Gegenwart setzt.

Statt Renteneintritt wird ein arbeitender Ruhestand branchenübergreifend zur realistischen Option, wenn ein – wohlgemerkt – 50-jähriger Dienstleister im Transport von sterilisierten OP-Instrumenten eines Krankenhauses die Frage, wo er sich in zwanzig Jahren sieht, mit den folgenden Sätzen beantwortet. *»In zwanzig Jahren? Na, bestimmt noch arbeitend. Also, wer jetzt so 'n bisschen beim Finanzdienstleister mal reingerochen hat und hat, mal sagen, seriöse Aufstellung über das Rentensystem gesehen, weiß, dass das, wenn ich jetzt mit 15 Jahren Renten gehen würde, is' es so weit, dass ich mir ausmale, dass ich nich' mehr als fünf- oder sechshundert Euro Rente kriege. […] Und meine Frau als Selbstständige, die hat zwar bis vor, na ja, zur richtigen Selbstständigkeit gewechselt, ja, mit bis 35, 36 hat sie auch richtig voll gearbeitet, also normal als Angestellte. Da werden wa von der staatlichen Rente nich' viel kriegen. Also, ich mach mir da keine Illusionen, dass ich auf jeden Fall immer noch 'n bisschen nebenbei verdienen muss, um den Lebensunterhalt zu sichern.«*

An dieser Stelle wird abermals sichtbar, dass wir es unter der Perspektive von Gesellschaftsbildern mit einer dekonstruktiven Bewegung in der Sache zu tun haben. Weder taugt die Arbeit in den

---

Zukunft und verleiht ihr den Status einer Leitidee. (Kaufmann, Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem, S. 174.) Erst vor einem Horizont erwarteter Sicherheit wird die Krise einer Verunsicherung diagnostizierbar. In diesem Sinne verweisen die Ergebnisse der Prekaritätsforschung darauf hin, dass das normative Gepäck im Dienste einer Sicherheitserwartung noch fest sitzt.

»einfachen« Diensten als Ort beruflichen Stolzes, noch funktioniert Zukunft als Optionsraum, der utopische Energien freisetzen könnte. In der Apokalypse wird Zukunft zu einem leeren Horizont. Nehmen wir die Überlegungen zur persönlichen Entwicklung in der Zukunft hinzu, dann ist nicht nur der Fortschrittsoptimismus von Industrie- wie Dienstleistungsgesellschaft in dem Operationsmodus einer vergehenden Zeit verschwunden. Zukunft lässt sich aus Sicht der Beschäftigten nicht einmal mehr persönlich als eine Form von Entwicklung ordnen. In Arbeitsmarkt und Wohlfahrtsstaat begegnen sie zwei gesellschaftlichen Institutionen, die mit Aufstieg und Vorsorge zwar ihrem Selbstverständnis nach maßgeblich auf Zukunft setzen. Die sozialliberalistische Vorstellung, dass über Ökonomie und wohlfahrtsstaatliche Anrechte eine gesellschaftliche Ordnung erzeugt wird, die die Lebenschancen aller Gesellschaftsmitglieder mehrt,[63] hat für die Beschäftigten der »einfachen« Dienste aber jede Überzeugungskraft verloren. In der Deutung der Dienstleiter bieten weder Arbeitsmarkt noch Wohlfahrtsstaat Möglichkeiten von Aufstieg und Entwicklung. Der Wohlfahrtsstaat tritt in ihrer Deutung lediglich als Gewährleister von Minimalstandards in Form von Mindestlöhnen und Lohnaufstockung in Erscheinung. Der Arbeitsmarkt honoriert ihre Leistung nicht, ohne dass sie dafür eine einleuchtende Erklärung zur Hand haben. Zusammen fügen sie die Situation der Dienstleister in die Logik einer Paradoxie: Der neue Wohlfahrtsstaat hält ein Klientel, das einer Idee der eigenen Zukunft verlustig gegangen ist, in einer Arbeit, die keine Zukunft verbürgt.

Was passiert nun mit Arbeitnehmern, für die weder dem Arbeitsmarkt noch dem wohlfahrtsstaatlichen Anrechtssystem eine Ermöglichungslogik innewohnt? Darauf gibt das Personal »einfacher« Dienstleistungsarbeit vier Antworten, deren Eigenwilligkeit vor allem darin besteht, dass sie zeigen, wie sich selbst die einhellige Vorstellung des Untergangs ganz unterschiedlich ordnen lässt.

63 Dahrendorf, Lebenschancen.

Die tragische Apokalypse

Die erste Antwort zeichnet das Bild einer tragischen Apokalypse und steht damit für ein Geschichtsbild, das Zeit nach dem Vorbild dessen ordnet, was der Historiker und Literaturwissenschaftler Hayden White eine Tragödie nennen würde.[64] Kehren wir dazu noch einmal zu dem Angestellten aus Transport und Facility zurück, der uns am Anfang des Kapitels als investionsbereiter Vater begegnete. Auf die Nachfrage, warum er all die Anstrengungen unternehme, wenn er doch gar nicht wüsste, wohin das alles führen soll, erhält die Soziologin am Ende nur eine Antwort: *»Was soll ich machen? Soll ich aufhören zu leben?«*

Wenn Gesellschaftsbilder für eine gedachte Ordnung stehen, die Handeln in der Gegenwart ermöglicht, weil sie eine Idee von Zukunft projiziert, dann ist Zukunft an dieser Stelle suspendiert. In der Investition in die Kinder praktiziert der Angestellte eine Vorstellung von Zukunft, die er längst ad acta gelegt hat. Die Dienstleister können sich des Eindrucks nicht erwehren, dass die eigenen Aktivitäten keinen Unterschied machen. Sie investieren alles, was ihnen zur Verfügung steht, in ein Projekt von Zukunft, dass sie bei näherem Hinsehen längst aufgegeben haben. Einen Aufstieg oder Entwicklung können die eigenen Tätigkeiten nicht gewährleisten. Sind mit dem Begriff des Risikos realistische Auswege eingeführt, dann hat Gefahr aus ihnen ein unabänderliches Schicksal gemacht. Wenn Zukunft als Optionshorizont verloren geht, verschwindet auch die Realität von Handlungsentscheidungen.

Es wäre allerdings ein Missverständnis, diesen Verlust von Entscheidungsmacht mit Passivität zu assoziieren. Die Tragik der Deutung liegt gerade in einer Sehnsucht, die selbst in der vorweggenommenen Enttäuschung nicht aufgegeben wird. *»Egal, was du sagst, kannst du leben, wie vor zehn Jahren? […] Kannst du dir alles leisten, was du willst? Vor zehn Jahren konnt ich das. Glaub mir das. Auch mit dem bisschen Gehalt konnt ich mir vieles leisten. Vieles. Ich kann heute zum Beispiel ganz knapp über die Runden kommen, […] sagen wir 90iger Jahre auch. Wenn zwei Leute gearbeitet ha-*

64 White, »Historischer Realismus als Tragödie«.

ben in einer Familie, einer Öffentlicher Dienst, einer hier, äh, wir wären unschlagbar gewesen. Wir hätten 'n super Leben gehabt. Schöne Wohnung, bla, bla, bla. Ich zahle für so 'ne Kackbude, zahl ich zwei, zweieinhalb Zimmer, zahl ich 600 Euro, […] 600 Euro für diese Kackbude! Das sind, 1200 Mark sind das. Wenn ich schon mal so allein schon überlegst. […] Das sind alles nur so Beispiele, verstehst du? Du kannst nich'. Na klar, ärgerst dich. Verstehst du? […] Das geht immer Abgrund. Und es wird noch mehr. Ich hab gehört, die Mieten werden wieder teurer jetzt. Jetzt im Januar oder Februar. Keine Ahnung. Die wollen jetzt wieder zuschlagen. […] Wasser. Wasser wird, du, gestern hab ich gelesen, Wasser wird wieder teuer. Sprit wird wieder teuer. Zigaretten werden teuer. Was soll das? Die Löhne, die bleiben. Die bleiben. 1200 Euro. Versuch mal durchzukommen.«

Spätestens mit diesen Worten ist die Narration einer Tragödie erreicht. In den Augen der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit scheitert die Menschheit daran, die Gesellschaft weiterzuentwickeln, und sie kapitulieren vor der Unveränderlichkeit der Dinge. Zwischen Akteuren und Triebkräften verbuchen sich die Anhänger einer tragischen Apokalypse nicht länger auf der Seite der Entscheider. Sie erfahren sich vornehmlich als Betroffene, und der Lauf der Geschichte reduziert sich mechanistisch auf eine Alternative: den Untergang. Sie beobachten, wie ein Fortschrittsglaube, der als Kollektivsingular[65] auf die Simulation einender Gleichzeitigkeit setzt,[66] im Vergehen eines Nachkriegskonsenses vor der Herausforderung wachsender Ungleichzeitigkeiten steht. Aufwärtsbewegungen für die einen sind mit Abwärtsbewegungen für die anderen verbunden. Zwar bleibt aufseiten der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit die Sehnsucht nach Heilserwartungen, und in dieser Sehnsucht nach einer Beschäftigung, die Leben statt Überleben sichert, hat die tragische Apokalypse auch das Potenzial zur Kritik. Indem sich diese Kritik aber vor allem nostalgisch eben nicht in die Zukunft, sondern an eine verlorene Vergangenheit wendet, bleiben die formulierten Ansprüche weitgehend zahnlos. Im Blick zurück markieren sie nur etwaige Verluste. Die Option auf eine Änderung in der Gegenwart haben sie dagegen für sich mental bereits aufgege-

65 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 296.
66 Ebenda, S. 297.

ben. Von dieser Deutung einer Unveränderlichkeit zeugt nicht zuletzt die Tatsache, dass das Stichwort des »Durchkommens« für den Transportfahrer zur tragenden Strategie wird. Wer durchzukommen versucht, ordnet Zeit nicht länger im Plan, auf dessen Verwirklichung er hinarbeitet, er ordnet Zeit als situatives Überleben in der Gegenwart.

Was diese Beschreibung unter der Perspektive des Gesellschaftsbildes heißt, wird vor allem dann ersichtlich, wenn wir uns klarmachen, dass die Tragödie das ist, was White ein tropisches Element nennt.[67] Mit White sind Tropen rhetorische Figuren, die einer jeden Geschichtsdarstellung zugrunde liegen. Dem lateinischen *tropus* folgend bezeichnen sie die Art und Weise, den Stil einer Rede. Tropen lassen also den jeweiligen Stil erkennen, in dem Geschichte erzählt wird. Ändert sich der Stil, verändert sich auch die Darstellung der Geschichte, denn nach White stellt der Stil den Prozess dar, durch den jeder Diskurs erst die Sachverhalte und Gegenstände konstituiert, von denen er behauptet, sie realistisch zu beschreiben. White unterscheidet vier Erzählweisen: Romanze, Tragödie, Komödie und Satire. Betont die Romanze das ständige Fortschreiten der Gesellschaft zum Besseren und den »ewigen Sieg des Guten über das Böse«, beschreibt die Tragödie demgegenüber das Scheitern der Menschheit daran, die Gesellschaft weiterzuentwickeln. Die Komödie betont wiederum nur ein partielles Scheitern der Menschheit, an dessen Ende eine Versöhnung mit der Gesellschaft steht, aus der diese verbessert hervorgeht. Demgegenüber ist die Satire der absolute Gegensatz zum romantischen Erlösungsdrama. Sie beginnt ebenso mit dem Versuch der Weiterentwicklung und endet aber in einem Scheitern, welches dem Menschen sein Unvermögen, die Gesetzmäßigkeiten der Geschichte überhaupt zu deuten, vor Augen führt.[68]

Mit jeder dieser Tropen ändert sich nicht nur die Art der Erzählstruktur. Mit der jeweiligen narrativen Modellierung verändert sich die Darstellung der Geschichte insgesamt. Für eine Untersuchung der Gesellschaftsbilder der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit legen diese Überlegungen von White daher zwei Ein-

67 White, »Einleitung: Tropologie, Diskurs und die Formen des menschlichen Bewußtseins«, S. 7.

68 White, Metahistory.

sichten nahe. Zum einen macht die jeweilige historische Darstellung lesbar, welche Auffassung oder Idealvorstellung davon existiert, wie die Dinge miteinander verbunden sind und was als richtig, angemessen und wahr gilt.[69] Zum anderen schärft sie zugleich ein Kontingenzbewusstsein: Wenn sich Geschichte mit dem Stil ihrer Darstellung verändert, stellt diese Überlegung immer auch die Möglichkeit in Rechnung, dass ihre Beschreibung auch anders aussehen könnte, und das führt uns zur zweiten Antwort der Beschäftigten.

Die ironische Apokalypse oder von der Autonomie innerer Verfristung

Unter der zeitsensiblen Perspektive für verschiedene narrative Modellierungen von Zeit bleibt die Tragödie nicht die einzige Vorstellung, wenn ein junger Zusteller seine Zukunftsaussichten mit folgenden Worten skizziert. *»Ich mach das nicht mehr in 20 Jahren! […] Auswandern! […] Thailand. Ich will da ein Restaurant aufmachen. Darauf spare ich. […] Ich spare im Monat so 200, 300 Euro.«* Was im ersten Moment wie das qualitative Pendant dessen erscheint, was man statistisch einen »Ausreißer« nennen würde, ist bei genauerem Hinsehen branchenübergreifend ein wiederkehrendes Motiv. *»Ranger mit 'ner schönen Viehherde. Das wär so mein Traum«*, sind die Pläne einer Angestellten des Lebensmitteldiscounts zum Thema Zukunft. *»Die großen Weiten, […] Amerika. Genau. […] Bin ich auch der Typ für. Also ich bin jemand, ich kann mich auch durchaus alleine beschäftigen. Ich brauch niemanden als Gesellschaft, um irgendwas zu unternehmen. Ich kann auch alles für mich machen. Das also, aber USA oder so, Viehherde 4000 Stück oder so. Jeden Tag 'n Steak. […] Könnt ich mich anfreunden. Das wär so mein Traum, […] selbstständiger Rancher, […] ich brauch nur noch 'n reichen Texaner dafür.«* In zwei Jahren etwa werden sie nicht mehr Zeitungen austeilen, sondern ihr eigenes Restaurant auf Thailand aufmachen. Statt einem Angestelltenjob im Supermarkt nachzuge-

69 Ebenda, S. 9.

hen, planen sie eine Viehranch in Texas zu eröffnen, oder haben in zwanzig Jahren ihren Reinigungsjob gegen einen Bücherladen in Spanien getauscht.

Das Motiv ist nicht verfristeter *Auf*stieg, sondern verfristeter *Aus*stieg. Wenn die Arbeitsmärkte »einfacher« Dienste attraktive Aufstiegsoptionen branchenübergreifend verwehren und auch die Institutionen des Wohlfahrtsstaates realistisch betrachtet für die Zukunft weniger Vorsorge als Gegenwartssicherung am Existenzminimum versprechen, dann steigt man eben aus dem System aus. Ob Spanien, Thailand oder USA, es ist nicht zu übersehen, dass ihre Ausstiegsvisionen selten im bundesrepublikanischen Kontext liegen. Angesichts mangelnder Rentenansprüche erscheinen ihre Pläne als spektakuläre Antwort auf die fehlende Option regulärer Sicherung im Alter. *»Ich seh ich mich in der Türkei«*, erklärt eine türkische Reinigungskraft ihre Pläne für die Rentenzeit. *»Das hab ich auch mit meinem Freund gesprochen, er macht mit, am Strand. Wir lassen es uns einfach gut gehen. Vielleicht unser Enkelkind bei. Hund vorne, draußen im Garten. Und denn am Strand.«* Gemeinsam mit den Anhängern einer tragischen Apokalypse haben auch die Protagonisten dieser Visionen des Ausstiegs zwar systemimmanente Entwicklungsoptionen für sich aufgegeben. Es gibt anders gesagt keinen sozialen Aufstieg – weder im Berufsleben, noch in der anschließenden Rentenversorgung. Anders als die Verfechter einer tragischen Apokalypse enthält der spektakuläre Ausstieg aber eine ganz eigene Handlungsoption von Zukunft.

Die gesetzte Frist leistet damit in der Gegenwart »kognitive Dissonanzreduktion«.[70] Kognitive Dissonanz bezeichnet in der Psychologie einen mentalen Spannungszustand, der dadurch entsteht, dass mehrere Kognitionen, das heißt Wahrnehmungen, Wünsche oder Absichten zugleich existieren, die nicht miteinander vereinbar sind. Ein klassisches Beispiel ist die Fabel vom Fuchs, der gerne die Trauben fressen würde, jedoch unfähig ist, sie hoch oben am Weinstock zu erreichen.[71] Seine bekannte Antwort darauf leistet nun das, was die Psychologie kognitive Dissonanz*reduktion* nennt: Nach mehrmaligen erfolglosen Versuchen kommt der Fuchs zur Einsicht, dass die Trauben ihm ohnehin zu sauer seien. Anders gesagt, redu-

70 Festinger, Theorie der Kognitiven Dissonanz.
71 Äsop, Der Fuchs und die Trauben.

ziert er die Spannung, dass er etwas erreichen möchte, das für ihn unerreichbar ist, indem er behauptet, dass er das zu Erreichende gar nicht erreichen will. Ähnlich dem Fuchs kann es auch den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit gehen. Für sie ist eine solche kognitive Dissonanz etwa dann zu beobachten, wenn sie große Anstrengungen auf sich genommen haben, um beruflichen Aufstieg oder konsumistische Erfüllung zu erreichen, nur um dann festzustellen, dass das Ziel den Erwartungen nicht gerecht wird. Weder Aufstieg noch Konsum erfüllen sich. Ist die kognitive Dissonanz stark genug, motiviert sie dazu, die entsprechenden Kognitionen zu ändern. Während der Fuchs in der Folge verachtet, was er nicht erreichen kann, ist die Antwort der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit, die auf spektakulären Ausstieg setzt, allerdings eine andere. Auch sie setzen nicht länger auf beruflichen Aufstieg. Anders als der Fuchs zelebrieren sie aber nicht die Ablehnung derjenigen, von denen sie selbst abglehnt wurden. Statt Verachtung ist ihre Haltung gelassener, insoweit sie sich mit den unabweisbaren Gegebenheiten arrangieren. Statt den unerreichbaren Aufstieg zu denunzieren, beginnen sie vom Ausstieg zu fantasieren. Mit diesem Ausstieg schaffen sie eine Frist, mit der eine Gegenwart leichter erträglich wird, die keinerlei Entwicklungsoptionen offeriert. Wo Aufstiegswege nicht nur formal, sondern auch material und mental blockiert sind, formuliert der spektakuläre Ausstieg die Alternativität von Zukunft im radikalen Bruch mit der Gegenwart. Der Ausstieg erscheint als das, was ich eine private Utopie nennen würde. Mit ihr werden die »Heilshorizonte«[72] zurückgesteckt. Statt Fantasien sozialer Freiheit in der gemeinsamen Bewegung zu entwickeln, beschränkt sich die private Utopie des Ausstiegs auf die persönliche Freiheit in der Selbsterlösung im Lebenstraum.

Dass im Ausstieg nicht nur eine gangbare, sondern auch eine oft gegangene Option einer Alternative liegt, wird sichtbar, wenn wir uns eine präsente Gruppe im Feld »einfacher« Dienstleistungsarbeit anschauen: die »Durchläufer«. Dieser Begriff bezeichnet einen Ausschnitt von Beschäftigten, die in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste eine systematische Rolle spielen und deren Rolle zugleich insoweit besonders ist, als »einfache« Dienstleistungsarbeit für sie

72 Gross, »Der Nomade«, S. 321.

nicht dauerhafter Erwerb ist. Gegenüber der Gruppe der »Bleiber«, für die die Arbeit in den »einfachen« Diensten in der Regel auf Dauer ihren Lebensunterhalt einbringt, ist sie für die »Durchläufer« im beruflichen Lebensweg eine systematische Durchgangsstation. Gemeint sind Schüler und Studierende. Sie nutzen vor allem in den konsumorientierten Diensten des Einzelhandels die regelmäßige Suche der Unternehmen nach Aushilfskräften als Chance, ihr Studium zu finanzieren oder das Taschengeld aufzubessern. Spätestens nach dem Abschluss gelangt der Nebenjob aber an sein natürliches Ende. Für die Durchläufer wird der Ausstieg damit nicht nur zu einem wichtigen Thema, er wird im Lebensverlauf zu einer obligatorischen Option. Die Arbeit in den »einfachen« Diensten ist für sie ein Transitort und die Tätigkeit von Anfang an ein Nebenjob. Mit dem Abschluss von Schule und Studium wachsen sie über die »einfachen« Dienste hinaus.

Halten wir vor diesem Hintergrund das Restaurant auf Thailand oder die Viehranch in Texas dagegen, dann liegt der Unterschied auf der Hand: Während der *Aus*stieg der Durchläufer in der Regel einen *Auf*stieg bedeutet, weisen Restaurant und Ranch als Visionen der Bleiber eher den Weg in die eigene Selbstständigkeit. An die Stelle einer beruflichen Laufbahn in den systemeigenen Entwicklungsoptionen des Beschäftigungssystems tritt also die Spektakularität eines Ausbruchs. Dennoch liegt darin nicht die maßgebliche Differenz. Wie die gewählte begriffliche Unterscheidung von Durchläufern und Bleibern bereits suggeriert, liegt sie vielmehr in der unterschiedlichen Option auf Realisierung.

Während der Ausstieg der Durchläufer ein systematischer Teil ihres Berufswegs ist, legen statistische Daten über Mobilitätschancen für Restaurant und Viehranch nahe, dass wir die Klientel in fünf Jahren noch immer im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit antreffen.[73] Das heißt, malt das Personal »einfacher« Dienstleistungsarbeit positive Visionen aus, sind es solche, von denen sich schon jetzt sagen lässt, dass sie sich wohl eher nicht erfüllen werden. Dazu kommt, dass nicht nur statistische Daten in der Frage nach Realisierung Ernüchterung einbringen. Auch unter den Beschäftigten selbst kann die Frage danach, ob und wie sich die Ausstiegsträume ver-

73 Groh-Samberg, »Armut verfestigt sich – ein missachteter Trend«.

wirklichen lassen, nur Kopfschütteln ernten, wenn etwa die Kollegin die Vision der Reinigerin von Hund, Haus und Garten am türkischen Strand lachend mit folgenden Worten kommentiert. *»Schöne Traum. Das is' Traumland.«* Man könnte den Einwand der Freundin auch so zusammenfassen: Die Vision des Ausstiegs ihrer Freundin hat in dieser Gesellschaft keinen Ort. Wo sie zu träumen beginnt, hat sie in der Imagination die Gesellschaft immer schon verlassen. Gesellschaft als Instanz, die Chancen verteilt, die verständlich macht, was man für sich eigentlich legitimerweise wünschen kann, verschwindet in fragmentierten Ausstiegsfantasien, die am Ende leer bleiben. Man weiß, was andere für gewöhnlich wollen. Daher schmiedet man Pläne und setzt sich Fristen. Im Angesicht der Realität kann sich das Ende der Frist allerdings nicht ausweisen. Aus einer autonomen Frist wird damit das, was ich eine Autonomie der inneren Verfristung nenne.

Die eigene Einsicht in die Unrealisierbarkeit des Vorhabens wird umso deutlicher, wenn man sich den Umstand vor Augen führt, dass die Gruppe der verfristeten Aussteiger keineswegs die Aussicht auf eine Apokalypse der Überzeugung einer frohlockenden Zukunft weichen ließe. Vielmehr finden sich die Ausstiegsvisionen gerade unter denjenigen, die das Ende der Welt unaufhaltsam auf sich zukommen sehen. *»Deutsche Bahn, Krankenhäuser, alle Unternehmen Krise, okay, Krise. Aber, das war schon auch vorletztes Jahr so. Krise is' ja seit einem Jahr. Davor war genauso. Alles bricht auseinander einfach. Geht nichts mehr zu Guten.«*

Was zunächst unverständlich erscheint, wird nachvollziehbar, wenn man sich den Mechanismus hinter der Autonomie innerer Verfristung anschaut: Zwar reduzieren die Ausstiegsfantasien nicht die kognitive Dissonzanz, wenn man sie auf ihre Realisierung befragt – denn der Ausstieg wird am Ende nicht viel eher zu erreichen sein als der Aufstieg oder die Trauben für den Fuchs. Der Trick ist allerdings der, dass die Frist das Erreichen des anvisierten Ziels und damit auch seine etwaige Enttäuschung in die Zukunft verlegt. So macht der anvisierte Ausstieg nicht nur eine Gegenwart leichter erträglich, die keinerlei Entwicklungsoptionen offeriert. Auch im Angesicht der Apokalypse kann der Traum eines Ausstiegs noch eine entlastende Funktion behaupten: Wenn es sowieso knallt, wird man ja wohl noch einmal träumen dürfen.

Diese Überlegungen zusammengenommen wird einsichtig, dass

wir es an dieser Stelle mit einer Narration zu tun haben, die Zeit ganz anders als die tragische Apokalypse ordnet. Zwar zeichnen die Beschäftigten in den »einfachen« Diensten branchenübergreifend das Bild des Weltuntergangs. An dieser Stelle ist es aber weniger eine tragische Apokalypse, die in der Nostalgie einer vergehenden Zeit vor allem das Vergangene zurücksehnt. Stattdessen liegt im Ausstieg das Bild einer ironischen Apokalypse. Statt Hoffnung auf Rettung entwerfen die Dienstleister Fantasien des spektakulären Aufbruchs, die ganz und gar nicht auf Realisierung drängen. Mit der Ironie erinnert auch das zweite Geschichtsbild in der Folge an eine rhetorische Figur, die bei White eine zentrale Rolle spielt.[74] Ist die tragische Apokalypse reduktionistisch, funktioniert die ironische negatorisch. Mit den Fantasien des spektakulären Ausbruchs sagen die Beschäftigten das Gegenteil von dem, was sie eigentlich meinen. Ernsthaft können auch sie an den Ausstieg nicht glauben. Indem sie so aber immer schon Misstrauen gegenüber der Wahrheit der eigenen Aussagen hegen, wird Geschichte zur Satire und steht der Tragödie radikal entgegen. Auch die Satire beginnt mit dem Versuch der Weiterentwicklung, endet aber in einem Scheitern, welches dem Menschen sein Unvermögen, die Gesetzmäßigkeiten der Geschichte überhaupt zu deuten, vor Augen führt. Damit geht mit der Satire ein gewisser Konservatismus einher. Pessimismus wird zur Weltanschauung. Nicht nur ist die Satire damit naiven Vorstellungen von Erlösung und Versöhnung gegenüber kritisch. Mit der Ironie tendiert ihre Weltsicht dazu, den Glauben an die Chance positiven politischen Handelns gänzlich zu entkräften.

Die sarkastische Apokalypse

Kommen wir zur dritten Antwort. Während die ironische Apokalypse die Dramatik des Weltuntergangs in der mentalen Migration absorbiert, kompensiert die dritte Antwort die Unaufhaltsamkeit der Apokalypse im energetischen Zorn des Sarkasmus. Ein Beispiel

74 White, Metahistory.

kann die Stellungnahme eines Gebäudereinigers zur These »Unsere Kinder sollen es einmal besser haben« liefern.

»Und die Armut, die wird zunehmen. Dadurch werden den Eltern nicht mehr die Möglichkeit haben, äh, äh, äh, zu finanzieren. Weil alles auf Privatisierung rausläuft. Eines Tages werden ma, werden ma auch jedes, jeden, jedes Schuljahr zahlen müssen. Also, die Kinder werden bezahlt, äh, die Eltern müssen bezahlen für die Kinder. Ah, diese so genannte Globalisierung, ne, fördert ja die Privatisierung, und, und es wird ja angeblich zur Entlastung, zur finanziellen Entlastung, äh, ja, immer mehr, immer mehr der Einzelne rangezogen und sagen und wird irgendwie so gesagt: ›Zahl du mal, sorgt selbst dafür.‹ Bloß, wie soll das gehen, wenn die Einkommen ständig sinken? Wir fallen ganz global gesagt, fallen wir in tiefsten Feudalismus zurück.«

Fragt man die Sarkasten nach Zukunft, dann bekommt man vor allem eine Antwort: *»Da wird mir schlecht.«* Weder Arbeitsmarkt noch Sozialstaat konnten für sie die Versprechen halten, die sie als Institutionen in normativer Selbstverpflichtung einst gegeben haben. In dieser Einsicht unterscheiden sie sich nicht von ihren Vorgängern. Anders als bei den Anhängern einer tragischen oder ironischen Apokalypse wollen sie sich aber weder in die Apathie einer enttäuschten Sehnsucht flüchten, noch lassen sie sich in der Selbstzufriedenheit mentaler Migration in Form einer Autonomie innerer Verfristung befriedigen. Stattdessen setzt die angenommene Apokalypse eine unbändige Energie des Zorns frei, wie die Wortmeldung einer Angestellten der Zentralsterilisation zeigt.

»Soll ick Ihnen noch wat Schlimmes sagen? Wenn Se Nachrichten oder so schöne Sendungen manchmal hören, politische Sendungen. Äh, in Afrika is' ja Hungersnot janz groß. Die Bauern, die haben ja da auch ihre Pflanzen gemacht und ihr Mehl weitergemacht. Und jetzt kommt eener aus'm Westen, also, hier von uns irgendeener, oder aus Amerika, kooft den Bauern da det janze Land ab, oder für billig Jeld. Die können sich nich' mehr ernähren. Und wat machen sie da in Afrika? Tun se Rosen pflanzen. Scheißrosen, damit, damit wir hier im Laden überall die Rosen haben. Und die Bauern müssen da hungern, weil sie det nich' mehr haben. Na, wo gibt's so wat, dass det zugelassen wird? Ick würd die Rosen alle rausreißen. Gibt's da so'ne, nicht 'ne Organisation, die da hingeht und so wat mal macht? Alle Rosen weg oder wat?«

Hatte uns White mit Tragödie und Satire zwei narrative Modellierungen an die Hand gegeben, die einen Zugang zu den ersten beiden Geschichtsbildern der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit ermöglichten, scheinen wir in der dritten Antwort der Beschäftigten sein Systematisierungsangebot verlassen zu müssen. Mit der Tragödie teilen die Anhänger einer sarkastischen Apokalypse die Narration eines Scheiterns und mit der Satire den Pessimismus der Zwecklosigkeit, der die Möglichkeit weiterer Reformen generell anficht. Dennoch gibt es einen Unterschied. Tragödie wie Satire fehlt der Zorn, der die dritte Antwort motiviert. Weder werden die Sanktionsmächte des Arbeitsmarktes und Sozialstaates enttäuscht angerufen, noch wird der Pessimismus in der fiktionalen Überformung zur Rechtfertigung, die jeden Impuls, zu handeln, untergräbt. Weder können sie Genehmes akzeptieren, noch können sie Sperriges zurückweisen. Stattdessen neigen sie zum Protest, der mit dem antizipierten Scheitern noch nicht abgeschlossen hat.

Während der Unterschied zu den Anhängern einer enttäuschten Apokalypse unmittelbar einleuchtet, scheint die Differenz zur ironischen Apokalypse näher zu bestimmen. Man könnte den Unterschied zu den Ironikern auch mit einem Rückgriff auf die deutsche Musikgeschichte so zusammenfassen: Die Geschichtsbilder der Anhänger einer ironischen Apokalypse scheinen dem Duktus des Songs »Kapitulation« der deutschen Band »Tocotronic« zu folgen.[75] »Und wenn du kurz davor bist / kurz vor dem Fall / und wenn Du denkst / ›Fuck it all!‹ / Und wenn Du nicht weißt / Wie soll es weitergehen: / Kapitulation ohohoh.« Ein leichter Song in Dur-Klängen statt Moll nimmt dem Text nicht nur seine Schwere. Mit zerbrechlich zarter Stimme macht der Frontmann Dirk von Lowtzow klar, dass kurz vor dem Fall nur noch ein Akt der bewussten Kapitulation hilft. Ein Akt, der die Befreiung aus all den alltäglichen Ausweglosigkeiten verspricht. Es ist ein Aufruf zur Verweigerung und die Beschwörung all derer, die endlich einsehen sollen, dass ihr alltägliches Treiben in tiefster Weise inhuman ist. Die offensive Freundlichkeit des rhythmischen »Ooohs« im Refrain transformiert die Erfahrung der Kapitulation als Niederlage dann endgültig in die

75 Tocotronic, Kapitulation. Zur Interpretation und Einordnung in die Albumgeschichte der Band siehe auch: Marc Scheloske, Kapitulation. Weshalb Schwäche nicht Schwäche, sondern Triumph ist.

Gelassenheit des Absturzes. Oder so formuliert: Der Witz umschließt bei den Ironikern die Tragik.

Anders bei den Anhängern einer sarkastischen Apokalypse. Der Zorn, der in ihren Antworten steckt, erinnert eher an einen Protestsong der linken Berliner Rockband »Ton Steine Scherben«, der von der Gegenwart aus gut 30 Jahre zurückliegt: »Macht kaputt, was euch kaputt macht«[76] adressiert die Unzufriedenheit mit einer Gesellschaft, die sich vor allem um Reichtum und Vermögen kümmere. Wenn der Sänger Rio Reiser ruft: »TV's laufen, Reisen kaufen, Autos kaufen [...] Wofür?«, dann trifft er den Zorn einer Konsumkritik, der sich in zeitgeschichtlicher Abwandlung auch bei den Anhängern der Variante einer sarkastischen Apokalypse wiederfindet. Während der Song nach den Jahren des Wirtschaftswunders entsteht, in denen sich die Lebensqualität weiter Bevölkerungsteile verbessert hatte – Radios, Autos und Fernsehen plötzlich üblich werden –, geht es den Beschäftigten der »einfachen« Dienste um die ökonomischen Zwänge durch Markenprodukte und Finanzwirtschaft in der Gegenwart. Dennoch bleibt der Tonus gleich. Wie »Ton Steine Scherben« suchen auch die Anhänger einer sarkastischen Apokalypse nicht nach konsumistischer Teilhabe. Die Beschäftigten fordern stattdessen zur gesamtgesellschaftlichen Auseinandersetzung mit den damit verbundenen Werten auf. Und wenn »Ton, Steine, Scherben« dann noch brüllen, »Menschen schuften, Fabriken bauen, Maschinen bauen [...] Für wen?«, dann scheint die Band bei den Dienstleistern einen zusätzlichen Nerv zu treffen. Die Beschäftigten, die auf die Antizipation der Apokalypse mit zorniger Energie antworten, haben einen guten Eindruck davon gewonnen, dass sie in den gesellschaftlichen Auf- und Abwärtsdynamiken auf der Seite derer stehen, die einen Abstieg zu verzeichnen haben. Gerade im Angesicht der Unabwendbarkeit einer verlorenen Zukunft fühlen sich die Sarkasten zu wütenden Boten des Weltuntergangs berufen. Sie glauben, die Schuldigen erkannt zu haben, die aus dem Elend anderer einen eigenen Vorteil machen und damit die Apokalypse aller forcieren. Statt der privaten Utopie fantasieren sie von einem letzten großen Aufstand, mit dessen Aktionsbereitschaft sie die maßgebliche Grenze zu einer letzten Gruppierung markieren.

---

76 Ton Steine Scherben, Macht kaputt, was euch kaputt macht.

Die zynische Apokalypse oder davon, wie man wird, wie man ist

»Alles geht, Alles kommt zurück;
ewig rollt das Rad des Seins.
Alles stirbt, Alles blüht wieder auf,
ewig läuft das Jahr des Seins.
Alles bricht, Alles wird neu gefügt;
ewig baut sich das gleiche Haus des Seins.
Alles scheidet, Alles grüsst sich wieder;
ewig bleibt sich treu der Ring des Seins.
In jedem Nu beginnt das Sein;
um jedes Hier rollt sich die Kugel Dort.
Die Mitte ist überall.
Krumm ist der Pfad der Ewigkeit.«[77]

»Also, wat so die Umwelt betrifft, ich glaube, dass denn in fünfzig Jahren, det reicht zwar nicht, aber dann irgendwann wieder in 2000 Jahren oder in 20 000 Millionen Jahren die Welt sich wieder selbst regeneriert hat. […] Weil's 'n ständiger Kreislauf der Systeme is'.« Es sind die Worte eines Gebäudereinigers, der seit über einer Dekade in der Branche arbeitet. Seine Fantasie eines großen reinigenden Knalls, der die Menschheit vernichtet und das Leben beim Einzeller neu beginnen lässt, erinnert an die Gelassenheit dessen, was Friedrich Nietzsche einmal mit dem Rad des Seins bezeichnet hat. In der Vorstellung, dass alles Geschehende schon unendlich oft geschah und unendlich oft wiederkehren wird, formulierte er den Gedanken einer »ewigen Wiederkunft«: »Wie, wenn dir eines Tages oder Nachts, ein Dämon in deine einsamste Einsamkeit nachschliche und dir sagte: ›Dieses Leben, wie du es jetzt lebst und gelebt hast, wirst du noch einmal und noch unzählige Male leben müssen; und es wird nichts Neues daran sein, sondern jeder Schmerz und jede Lust und jeder Gedanke und Seufzer und alles unsäglich Kleine und Grosse deines Lebens muss dir wiederkommen, und Alles in der selben Reihe und Folge – und ebenso diese Spinne und dieses

---

77 Nietzsche, Also sprach Zarathustra, S. 270–277.

Mondlicht zwischen den Bäumen, und ebenso dieser Augenblick und ich selber. Die ewige Sanduhr des Daseins wird immer wieder umgedreht – und du mit ihr, Stäubchen vom Staube!‹«[78]

Zukunft wird ähnlich dem sozialpolitischen Plan auch im nietzscheanischen Rad des Seins »defuturisiert«. Die Geschichte erhält eine eindeutige Bewegungsrichtung. Während allerdings der Plan ein Angebot offeriert, das Sicherheit in einer linearen Bewegung der Zeit in die Zukunft projiziert, generiert die nietzscheanische Vorstellung ihre Gewissheit nicht in der modernen Zeitmacht des Fortschritts, sondern in dem, was ich die entwicklungsindifferente Bewegung eines Kreises nennen würde. Gegen das lineare Fortschreiten innerweltlicher Chiliasmen und Erlösungshoffnungen, das in einer kontinuierlichen Bewegung auf Vergangenem aufbaut, Barbarei überwindet und im Fortschritt Zivilität hervorbringt,[79] setzt sie den kontinuierlichen Neubeginn.[80] Das vermeintliche Kontinuum wird zur Diskontinuität, mit der es keinen Verlass auf Erreichtes gibt, sondern in jeder Gegenwart neu begonnen werden muss.[81]

Mit Nietzsche als Gewährsmann stellt sich dann unweigerlich die Frage, ob die Beschäftigten, die diese Antwort geben, nicht am Ende die Vorstellung einer Romanze hegen und sich damit doch wieder in das vierteilige Schema von White einordnen lassen. Schließlich wartete in Nietzsches Bild der ewigen Wiederkunft zum Schluss die Geburt des Übermenschen. Genau hier liegt allerdings der entscheidende Punkt, der die Arbeitnehmer »einfacher« Dienste nicht nur von Nietzsche unterscheidet, sondern sie auch Whites Angebot der Romanze gegen Zynismus tauschen lässt. Die Stimmung der Erhabenheit, die bei Nietzsche die Erzählung von der Heraufkunft des Übermenschen begleitet, weicht bei den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit einer Stimmung des Getriebenseins.

---

78 Nietzsche, Die Fröhliche Wissenschaft, Viertes Buch, S. 571. Zuerst in »Die fröhliche Wissenschaft« formuliert, findet der Gedanke der »ewigen Wiederkunft« seine ausführlichste Behandlung in »Also sprach Zarathustra« im Kapitel zum »Genesenden«, in dem Nietzsche Zarathustra zum »Lehrer der ewigen Wiederkunft« erklärt. (Nietzsche, Also sprach Zarathustra, S. 275).

79 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft.

80 Ebenda.

81 Ebenda.

Auf der Verlaufsbahn eines Kreises hat ihr Fatalismus dann nicht nur die Vorstellung planmäßiger Entwicklung aufgegeben und die Dienstleister haben damit die Erbschaft der klassisch-modernen Idee des gesellschaftlichen Fortschritts ausgeschlagen. Im Fatalismus eines zyklischen Gesellschaftsbildes verschwindet auch gesellschaftliche Zukunft in einer ewigen Bewegung der Natur. Die Welt läuft ihrer Apokalypse entgegen. In einem großen Knall entsteht sie neu und mit ihr das Leben. Nach gewissen Entwicklungsstadien wiederholen sich die Vorgänge von Neuem. Zukunft ist nicht länger »gegenwärtige Zukunft«[82] im Sinne eines offenen Horizonts der Gegenwart. Sie ist entschieden. Sie schafft nicht Kontingenz, indem sie die Gegenwart gestaltbar hält. Sie hat Kontingenz abgeschafft. Wenn allem Zukünftigen das Vergangene in den Schwanz beißt, dann hören Träume auf. Die Erwartungen beschränken sich darauf, dort zu bleiben, wo sie sind. *»Also, ich sag mal, von meinem Standpunkt her, in den nächsten Jahren, mir bleibt gar nichts anderes übrig, als, also, in meinen alten Beruf kann ich nicht zurück. Und werde die nächsten Jahre auch wirklich, äh, bis ich muss, in der Gebäudereinigung arbeiten.«*

Indem sie sich in ein Schicksal fügen, das sie nicht mehr in den eigenen Händen wähnen, schaffen sie sich gleichzeitig aber auch eine Entlastung von den Enttäuschungen einer vergehenden Zeit. Während die tragische Apokalypse, wenn auch entfernt, noch den Versprechen eines Arbeitsmarktes im Aufstieg und der Vorsorge eines Wohlfahrtsstaates anhängt, haben sich die Anhänger eines Rads des Seins von dieser Überzeugung verabschiedet. Mit den Deutungen einer vergehenden Zeit teilen sie zwar, dass die Welt dem Ende entgegengeht. Das Ganze verliert aber seine Dramatik, indem diese Entwicklung in die Unausweichlichkeit einer Kreisbewegung eingebaut wird.

Der Zyklus ist für normative Vergleichshorizonte unempfindlich. Weder huldigen sie dem kulturoptimistischen Bild der Modernitätseuphorie, noch verklären sie die Vergangenheit in seinem kulturpessimistischen Gegenstück. Zusammen mit Letzterem gehen Zyklentheorien zwar meist von einer Entwicklung der Dekadenz aus. Anders als der Fortschrittspessimismus implizieren sie aber keinen

82 Ebenda, S. 289.

nostalgischen Blick zurück, der das Bild eines Abstiegs im Verlust einstiger Privilegien zeichnet. Der Kreis betont stattdessen eine unendliche Bewegung auf derselben Bahn. Das heißt in seiner Dynamik produziert der Kreis Statik.[83] *»Es wird in 50 Jahren genau so sein«*, lacht eine Reinigerin. Imaginationen zur Zukunft werden nicht nur absurd, sie werden irrelevant. *»Eigentlich hab ich mir da noch nie Gedanken drüber gemacht, weil ich auch eigentlich relativ zufrieden bin, muss ich sagen. So wie das Leben läuft im Moment«*, stellt etwa ein Zeitungszusteller über die Alternativität seiner persönlichen Zukunft fest. *»Aber es kann natürlich nich', nee, muss natürlich nich' heißen, dass man sich auch nich' was Besseres vorstellen könnte. Aber im Moment fällt mir da nix ein eigentlich. Wenn das so zu akzeptieren is'.«* In der Festgelegtheit liegt ein entlastendes Moment, das schlicht von alternativen Erwägungen befreit. Zwang und Zufriedenheit gehen mental regelrecht eine verträgliche Verbindung ein.

In einem Kreislauf der Geschichte liegt in der Zukunft zwar keine Gestaltungsmacht. In ihm liegt aber die Chance einer Gegenwartsliebe. Die Repetitivität hat die schmerzliche Suche nach Veränderung gegen eine sinnentleerte, aber damit erwartungsindifferente Ritualität getauscht. *»Is' ja alles nur 'ne Frage der Anpassung ganz einfach«*, bemerken zwei junge Postzusteller. *»Und bisher haben wir so'n relativ gut gemeistert, egal welche Lebenslage war. Wir hatten gute und schlechte Zeiten, und wir haben bisher alles gut gemeistert halt. Warum sollen wir irgendwann mal nicht mehr so?«* Der Reduktion der zeitlichen Bezüge auf die Gegenwart liegt ein Gesamtkonzept von Lebensmodell zugrunde, das für die Leute handlungsanleitend wirksam ist. Statt enttäuschter Hoffnung auf Verbesserung konzentriert sich das Leben darauf, das Hier und Jetzt zu meistern. Aus Selbstwirksamkeitskompetenz in der gestalteten Entwicklung wird Anpassungsfähigkeit, in der Handlung vor allem der Logik der Reaktion folgt.

Kommen wir zum Abschluss. Die vorangegangenen Überlegungen haben unter den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit also

83 Abgesehen davon, dass die Dienstleister der Apokalypse ohnehin wiederkehrend eine positive Dimension beimengen, indem sie mit ihr die Rückkehr in den Zustand eines natürlichen Gleichgewichts verbinden.

vier verschiedene Tropen, das heißt vier narrative Stile entdecken lassen, in denen Geschichte je auf eine eigene Weise erzählt wird und je eine eigene Bedeutung erhält. Die Zurückhaltung, die die Dienstleister gegenüber einem Projekt Moderne teilen, lenkt die soziologische Suche nach der Relevanz von Deutungslagen von hier aus allerdings weiter auf die Frage, ob sich daraus unterschiedliche Antizipationen von Handlungsfähigkeit ergeben.

Zum einen liegt diese Perspektiverweiterung in der Maßgabe soziologischer Disziplin selbst. Für die Soziologie ist die Existenz verschiedener Deutungshorizonte nicht so sehr aus sich heraus bedeutsam. Ihren entscheidenden Differenzierungscharakter erhalten verschiedene Deutungen vielmehr dann, wenn die unterschiedlichen Vorstellungen und Bedeutungen auch reale Effekte zeitigen. Zum anderen liegt die Frage nach Handlungsfähigkeit in der Sache selbst. Zukunft wohnt die politische Implikation der Gestaltbarkeit inne. Wo Zukunft nicht mehr politisch bearbeitet wird, wird sie zu einem bloßen Treten in der Zeit. Die Beobachtungen fordern damit die Frage heraus, welche Optionen kollektiver und individueller Handlungsfähigkeit die Dienstleister in der Bewirtschaftung gesellschaftlicher Zukünfte überhaupt für sich beanspruchen und inwieweit sich diese Optionen unterscheiden.

Wenn in der Utopiebildung eine entscheidende Strategie liegt, mit der Gesellschaften auf das Problem einer offenen Zukunft antworten[84], dann ist bereits in der Frage nach utopischen Energien eine Zukunftsorientierung angelegt, die das Verständnis einer offenen Zukunft stützt. Erst mit ihr kann Gesellschaft überhaupt zu einem Projektionsfeld gestaltender Zukunftspolitik werden.[85] Im Angesicht einer angestrebten Zukunft dienen die Entwürfe nicht nur der Projektion der Hoffnung, sie dienen auch einer beständigen Kritik des Bestehenden.[86] Auch wenn Entwürfe von Zukunft ihren Ausgangspunkt immer in der Gegenwart haben[87] und auch wenn Differenzen zwischen entworfenen gegenwärtigen Zukünften und den

---

84 Das belegen: Luhmann, »The Future Cannot Begin«, S. 143; Bergmann, »Das Problem der Zeit in der Soziologie«, S. 469.

85 Luhmann, »The Future Cannot Begin«, S. 143.

86 Ebenda.

87 Ebenda. Imagination findet bekanntermaßen im Rahmen dessen statt, was uns bekannt ist.

tatsächlich realisierten zukünftigen Gegenwarten bestehen, ermöglicht allein die Erwägung der *Alternativität* von Zukünften eine Einsicht in die Kontingenz der Gegenwart und ihre Kritik jenseits einer Verlängerung bestehender Trends.[88]

Indem sich das utopische Potenzial bei den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit aber vornehmlich in Dystopien erschöpft, deren angenommene Eintrittswahrscheinlichkeiten ihnen fast eine Unausweichlichkeit attestieren, hegen die Dienstleister nicht länger das Bild einer offenen Zukunft. Zukunft ist nicht länger gegenwärtig und verliert den Biss einer Kritik des Bestehenden im Angesicht kommender Alternativen, weil keine Alternativen mehr denkbar sind. Am unteren Rande der Arbeitsgesellschaft begegnen wir also auf einen ersten Blick vielfältigen Kompetenzen bei umtriebigen Subjekten, die vor allem das Gefühl einer suspendierten Zukunft teilen. Das »Vertrauen in die normativen Potenziale einer zukunftsmächtigen Gestaltbarkeit der Welt«[89] hat sich verbraucht. Die abgekühlten »utopischen Energien der Zeit«[90] einer Industriegesellschaft sind erloschen, und die Verheißungen des Weges in eine Dienstleistungsgesellschaft bleiben ungeglaubt. Damit werden zwei Fragen provoziert. Erstens: Wenn sich Gesellschaftsbilder im Projektcharakter einer gestaltbaren Zukunft formen, was wird dann aus ihnen, wenn kein Projekt mehr da ist? Zweitens: So unterschiedlich die Beschreibungen einer tragischen, ironischen, sarkastischen und zynischen Apokalypse sind, bleiben sie letzten Endes nicht doch nur Antworten auf das proletarische Muster der Statusfatalität?[91]

Um diese Fragen wird es im vierten Teil der Arbeit gehen. Wer hier eine einigende Antwort der Dienstleister erwartet, wird allerdings auf eine Überraschung treffen. So einvernehmlich sich die apokalyptischen Varianten unter dem Stichwort der Statusfatalität

---

88 Gerade in den USA hat es Anfang der 1970er Jahre im Rahmen einer Theorie sozialen Wandels in den Sozialwissenschaften Ansätze gegeben, »Images of the Future« zu entwerfen, verbunden mit Namen wie etwa: Polak, The Image of the Future. Zu einem Überblick siehe: Bergmann, »Das Problem der Zeit in der Soziologie«, S. 469.

89 Nassehi, Die Zeit der Gesellschaft, S. 14.

90 Ebenda, S. 13.

91 Hurrelmann, Die McDonald's Ausbildungsstudie 2013.

auf einen ersten Blick geben, so sehr werden die zwischen ihnen liegenden Differenzen gerade unter der anvisierten Perspektive von Handlungsfähigkeit relevant, weil diese Differenzen am Ende vier verschiedene existenzielle Haltungen begründen, die in ein und derselben Situation ganz unterschiedliche Potenziale erschließen.

IV Die Suspendierung einer geordneten Welt – zwischen Resignation und Ressentiment

Angesichts der Suspendierung von Zukunft stellt sich die Frage, ob sich im Bereich »einfacher« Dienstleistungen womöglich ein Sozialcharakter abzeichnet, dessen Deutungsmuster nicht nur tief verfinstert sind, sondern dessen Fehlen einer Idee von Zukunft auch zu einer Lähmung der Kräfte in der Gegenwart führt. Wenn man nicht weiß, was die Zukunft bringt beziehungsweise diese ohnehin im Dickicht dystopischer Gewissheit eigener Handlungsmacht enthoben ist, warum sollte man sich dann die Mühe machen, diese Zukunft tätig zu erschließen? Der Pessimismus des Personals »einfacher« Dienste gegenüber einem Projekt Moderne lenkt die Suche antizipierter Handlungsfähigkeit auf seine Konsequenzen für die politischen Orientierungen der Beschäftigten.

Politik ist die Sphäre der Bewirtschaftung gesellschaftlicher Zukünfte. Ihre Legitimität gewann sie zu einem großen Anteil aus einer Zukunftskompetenz, die im allgemeinen Gefühl bestand, in einer kommenden Zeit zu leben. Maßnahmen der Zukunftsermöglichung sind ein, wenn nicht gar das abstrakte Hauptziel von Politik. Mit ihnen werden dem politischen System gerade heute neue Fragen angetragen, die den politischen Blick von der Ökologie über Disparitätenpolitik bis zur Generationengerechtigkeit mit den Stichworten Vorsorge, Aufstieg und Nachhaltigkeit auf die Potenziale und Entwicklungsmöglichkeiten in der Zukunft lenken. Was passiert mit solchen politischen Initiativen, wenn sie auf ein Personal treffen, das einer glaubwürdigen Gestaltbarkeit von Zukunft verlustig gegangen ist? Das ist die Frage, der sich das vorliegende Kapitel widmet und dabei zeigen wird, dass die Vermutung einer übergreifenden Lähmung ein Fehlschluss wäre.

Zum Anachronismus marxistischer Denkgebäude

»Die ökonomischen Verhältnisse haben zuerst die Masse der Bevölkerung in Arbeiter verwandelt. Die Herrschaft des Kapitals hat für diese Masse eine gemeinsame Situation, gemeinsame Interessen geschaffen. So ist diese Masse bereits eine Klasse gegenüber dem Kapital, aber noch nicht für sich selbst. In dem Kampf […] findet sich diese Masse zusammen, konstituiert sie sich als Klasse für sich selbst. Die Interessen, welche sie verteidigt, werden Klasseninteressen. Aber der Kampf von Klasse gegen Klasse ist ein politischer Kampf.«[1]

Beginnen wir mit der Frage nach Chancen kollektiver Agency, dann zeigt sich in den Belegschaften »einfacher« Dienstleistungsarbeit eine Einsicht: Die Suche nach proletarischem Bewusstsein trägt erstaunliche Früchte: *»In deren*[2] *Augen sind wir das Letzte. Da sind wir ganz unten.«* Die Beschreibung der Reinigerin erinnert an die Klarheit einer Unterscheidung, die noch in den 1950er Jahren zur Grundausstattung im »Gesellschaftsbild des Arbeiters«[3] gehörte. Auch dem Industriearbeiter der 1950er Jahre schrieben Bahrdt und Popitz ein scharf konturiertes, dichotomisches Gesellschaftsbild zu, dessen Fluchtlinie die Wahrnehmung eines klar definierten Konflikts zwischen Kapital und Arbeit bildete. Seine Welt war im Kern zwischen einem Oben und einem Unten aufgebaut. Als feste Topoi in regelmäßigen Redewendungen jedem Arbeiter geläufig war die Dichotomie einerseits die Antwort auf ein unbestimmtes Gefühl, »immer der Dumme zu sein«. Andererseits lag in der formelhaften Zuspitzung zugleich aber auch die Gewissheit einer erstaunlichen Souveränität. Sie gab nicht nur an, Bescheid zu wissen über »die da oben«. In ihr lag auch der Stolz auf die Errungenschaften dessen, was Marx einen politischen Kampf nennen würde. Trotz des »Verlustes utopischer Hoffnungen bei gleichzeitigem Weiterbestand

---

1 Marx, »Das Elend der Philosophie«, S. 180f.

2 Die Gebäudereinigerin rekurriert auf die Geschäftsführung ihrer Reinigungsfirma.

3 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

marxistischer Denkschemata«[4] machten der Ausbau wohlfahrtsstaatlicher Versorgungssysteme und die Ausweitung der betrieblichen Mitbestimmung eine reale Hegemonie des Politischen über die Ökonomie nicht nur arbeitsweltlich, sondern auch lebensweltlich erfahrbar.[5]

Dass der Klassenkampf auch ein wichtiger Code ist, den die Gewerkschaften in der Kommunikation mit den »einfachen« Dienstleistern nutzen, wird ersichtlich, wenn ein neuer Gewerkschafter seine Vorstellung in einer Versammlung von Reinigungskräften etwa mit folgendem Satz eröffnet: *»Ich komme aus der Deutschen Demokratischen Republik. Ich habe noch gelernt, was Kapitalismus bedeutet«*, um dann zum Klassenkampf überzuleiten: *»Der Streik ist die letzte Vorstufe zur Revolution. Gut, wir sind ja alle Rechtsstaatler, da dürfen wir natürlich keine Revolution machen. Aber über einen Generalstreik denken wir jetzt doch schon nach.«* Die Ansprechbarkeit der Dienstleistungsbeschäftigten für diesen Code mag wenig überraschen. Das Konfliktpotenzial in Richtung einer Kapital-Arbeit-Achse ist in allen Branchen groß und die Fallhöhen deutlich. Die Entscheider aus der Geschäftsführungsebene bekommen die Angestellten in der Regel nicht zu Gesicht und wenn, dann ist der Ton rau. Es wird geschrien, beschimpft und gedroht. Gleichzeitig steht der proletarische Aufstand im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit vor einem entscheidenden Problem. Anders als bei seinem industriellen Pendant gibt es bei den »einfachen« Dienstleistern keine Kultur der Solidarisierung, die der dichotomischen Gewissheit die Souveränität gemeinsamer Errungenschaften abringen könnte. Das Ausmaß gewerkschaftlicher Organisation ist in allen untersuchten Branchen äußerst gering. An mancher Stelle ist gewerkschaftliche Organisation gänzlich inexistent. Nehmen wir die Gebäudereinigung, dann sind 13 % der Reinigerinnen »nach eigenen Angaben gewerkschaftlich organisiert«[6]. In einer urbanen Region wie Berlin, in der sich 2009 ein viel beachteter Streik organisieren ließ, hatte eine der führenden Gewerkschaften im Jahr darauf 1951

4 Ebenda, S. 182.

5 Siehe zu dieser Überlegung auch: Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«, S. 85.

6 Schlese/Schramm, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung.

erwerbstätige Mitglieder bei 63760 Arbeitnehmern insgesamt.[7] Das sind gerade mal 3 %. Im gesamten Bundesgebiet sieht es nicht viel besser aus: Von den bundesweit circa 860000 Gebäudereinigern sind lediglich 57905, das heißt etwa 6,7 %, gewerkschaftlich organisiert.[8]

Die Gewerkschaft und die Frauen

Die Erschwernisse korporatistischer Regulierungen beginnen damit, dass gewerkschaftliches Engagement in den »einfachen« Diensten auf ein ungewohntes Klientel trifft. Dienstleistungsarbeit ist für Frauen nicht nur die Eintrittskarte ins Erwerbsleben. Gerade die Dienste von Sorge, Säubern und Service sind bis heute Tätigkeiten mit Gender-Bias.[9] Indem die übergroße Mehrheit des Personals weiblich ist, steht eine an Industriearbeit geschulte Gewerkschaft vor neuen Herausforderungen. Das beginnt in der Rekrutierung. Die Vermutung liegt nahe, dass Frauen, zumal Migrantinnen, in den Gewerkschaften unterrepräsentiert sind. Bleiben wir am paradigmatischen Beispiel der Reinigung, dann waren etwa in der Region Berlin/Brandenburg im Februar 2010 von 2977 Gewerkschaftsmitgliedern nur 1736, also 58 % weiblich. In Branchen, in denen der Anteil der weiblichen Beschäftigten um die 90 % changiert, werden die verheißungsvollen 60 % dann schnell zu einem Indikator der Unterrepräsentanz.

---

7 Stand Februar 2010.

8 Stand Februar 2010. Nicht gezählt sind hier Gebäudereiniger, die bei anderen Gewerkschaften organisiert sind, da sie etwa in Unternehmen arbeiten, die nicht mehrheitlich in der Reinigung aktiv sind. Dazu kommt, dass die Gebäudereinigung offiziell zum Handwerk gehört. Sie ist in Innungen organisiert, denen allerdings nicht einmal alle Branchengrößen angehören, von den zahlreichen Kleinunternehmen ganz zu schweigen.

9 Zwar sind in Branchen wie der Zustellung der überwiegende Anteil der Beschäftigten männlich und auch in frauendominierten Branchen wie der Reinigung sei der Männeranteil zwischen 1993 und 2008 von 8 % auf 12 % gestiegen (Schlese/Schramm, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung. Gleichzeitig pendelt sich der Frauenanteil für die Branche der Reinigung bei 90 % ein, (ebenda, S. 3: »92 % der Reinigungskräfte sind Frauen«). Wenngleich die Zahlen von Schlese/Schramm mit Vorsicht zu genießen sind, insoweit die Berechnungen auf wenigen Hundert Reinigungskräften beruhen, ist die Tendenz eindeutig.

Liegen die Herausforderungen damit zunächst und vor allem in der Rekrutierung, ist dennoch auch die anschließende Kommunikation zwischen den gewonnenen weiblichen Mitgliedern und den meist männlichen Gewerkschaftssekretären der Erwähnung wert. Sie folgt wiederkehrend einem eigenwilligen Stil, der gegenüber den Beobachtungen in industriellen Branchenzweigen zumindest neu sein dürfte. Als Exempel kann etwa eine Mitgliedersitzung vor einer anstehenden Betriebsratswahl dienen. Der leitende Gewerkschaftssekretär agiert als flapsiger Lehrmeister, der den anwesenden Dienstleisterinnen am Flipchart anekdotenangereichert die Funktionsweise einer Betriebsratswahl erklärt. Bei der letzten Betriebsratswahl habe er zur Überraschung der arbeitgeberfreundlichen Wahlliste nach Schluss des Wahllokals etwa die Urne mit einem originalen DDR-Siegel verschlossen. Auf seine Schilderungen hat eine der anwesenden Reinigerinnen von reichlicher Körperfülle für die diesjährige Wahl prompt einen alternativen Vorschlag: *»Ja! Oder wir setzen mich auf die Urne – dann kommt auch keiner ran!«* Alles lacht, während der Gewerkschafter mit breitem Grinsen kommentiert, dass das Ganze den zusätzlichen Vorteil hätte, dass man die Urne gar nicht mehr sehen würde.

Geschlecht wird zum Medium der Begegnung: Von beiden Seiten wird kokettiert, gelacht, gescherzt. Der Gewerkschafter ist der Sugar Daddy der Runde. Hin und wieder knufft er die Frauen in den Arm oder macht charmant-anzügliche Witze, die von den Frauen durchaus goutiert werden, wenn etwa eine der Reinigerinnen fragt, wann er endlich seine Frau verlasse und zu ihr käme und er entgegnet: *»So viel Frau wie dich hab ich gar nicht verdient.«*

Leuchttürme in Zeiten post-korporatistischer Dilemmata

Die Herausforderungen für gewerkschaftliche Interessenorganisationen verbleiben zudem nicht in der Rekrutierung weiblicher Mitglieder. Sie entstehen auch durch das, was sich als post-korporatistische Dilemmata bezeichnen lässt. Wer trotz kleiner Zahl Stärke suggerieren will, muss erfinderisch werden. Die Tatsache, dass die Arbeitgeber im Zuge von Tarifverhandlungen eine Liste aller Gewerkschaftsmitglieder fordern, da sie vor der Erklärung der Allgemeinverbindlichkeit des Tarifvertrages ja nur gezwungen gewesen

seien, den Mindestlohn an die Gewerkschaftsmitglieder zu zahlen, hat etwa aufseiten der Gewerkschaften eine findige Konsequenz nach sich gezogen. Seither findet eine Erhebung der Gewerkschaftsmitglieder für die Gebäudereinigung nur noch alle vier Jahre statt, und auch nur in Schätzwerten. Das Problem sei nach eigenen Angaben nicht etwa der Persönlichkeitsschutz der Gewerkschaftsmitglieder. Vielmehr könnten die Arbeitnehmervertreter nach dem Herausgeben der Namen nicht mehr so gut bluffen, wenn die zu vertretenden Mitgliederzahlen im einstelligen Prozentbereich liegen. Anders gesagt, wenn zu erwarten ist, dass die faktischen Zahlen an Organisationsmitgliedern nicht beeindrucken werden, lässt man sein Gegenüber am besten gleich im Unklaren.

Eine andere Strategie der Gewerkschaften ist es, vornehmlich auf sogenannte Erschließungsbetriebe zu setzen, die dann als eine Art Leuchtturm fungieren sollen, um den geringen gewerkschaftlichen Organisationsgrad zu kompensieren. Für deren Strahlkraft müssen aber mehrere Faktoren zusammentreffen, mit denen die Strategie des Erschließungsbetriebs zum voraussetzungsreichen Vorhaben mutiert. Die Gewerkschaft muss erstens über aktive Mitglieder bereits einen Zugang zum jeweiligen Betrieb haben. Zweitens braucht es eine politisierbare Konfliktlinie. Eine solche Konfliktlinie ist etwa dann gegeben, wenn der Arbeitgeber den Tarif nicht zahlt. Drittens muss die im Erschließungsbetrieb geplante Gewerkschaftsarbeit das Potenzial haben, sich nach einer Weile selbst zu tragen. Das gilt dann als gegeben, wenn in einem Erschließungsbetrieb am Ende 50 % der Arbeitnehmerinnen in der Gewerkschaft sind.

Nicht nur ist damit ein hehres Ziel formuliert, von dem unklar bleibt, ob es jemals erreicht wurde. Gerade der Erfolg der Konzentration auf Erschließungsbetriebe hat gewerkschaftliche Organisation in Zeiten post-korporatistischer Regulierung in eine dilemmatische Situation manövriert. Das Leuchtturmparadigma hat den Gebäudereinigerinnen im Herbst 2009 einen viel beachteten Streik beschert. War die Medienpräsenz stark, sind die Ergebnisse dennoch nicht berauschend. Ein entscheidendes Verhandlungsergebnis war ein Mindestlohn. In so wenig korporatistisch organisierten Branchen wie der Gebäudereinigung kann die Gewerkschaft nur auf Mindestlöhne setzen. Diese entdifferenzieren allerdings die Tariflandschaft, weil sie als Allgemeinverbindlichkeitsregelungen tätigkeitsbezogene Entlohnungen tendenziell ein-

ebnen.[10] In Zeiten strategischer Leuchtturmerschließung ist es zudem ein Mindestlohn, von dem sich nicht sagen lässt, dass er universell durchgesetzt wurde. Die Leuchtturmstrategie bedeutet schließlich auch, dass andere Betriebe außen vor bleiben: Die Gewerkschaft hat nicht die Macht, die Einhaltung betriebsübergreifend zu kontrollieren, und der Zoll wird ohne Anzeige durch die Gewerkschaft sehr selten aktiv.[11] Wenn die Dienstleister jenseits der Leuchtturmbetriebe die Gewerkschaften bitten, jemanden zu schicken, um sich für Mindestlöhne einzusetzen oder etwaige Betriebsratswahlen zu überwachen, müssen diese nicht selten ablehnen: *»Keine Zeit, zu ineffektiv!»*, wie ein zugehöriger Sekretär formuliert. Der Erfolg versiegt zusätzlich, wenn man bedenkt, dass dort, wo der Mindestlohn erreicht wurde, dieser nur im Schulterschluss mit einer Praxis der Arbeitsverdichtung durchgesetzt wurde. Anders gesagt wird zwar Mindestlohn gezahlt, in seiner Folge werden aber zugleich die in derselben Zeit geforderte Leistung erhöht und die Stunden gekürzt. Die Leute machen also im Ergebnis die gleiche Arbeit wie zuvor, zum gleichen Lohn. In den Worten eines Gewerkschafters: *»Da bezahlen die Angestellten jetzt ihre eigene Lohnerhöhung und bleiben netto gleich!«* Zusammengefasst: Nicht nur ist den Angestellten ihre Arbeit oft nicht viel wert, es lohnt sich oft auch nicht, dafür zu kämpfen, wenn sie an mancher Stelle gleich wieder um ihre erstrittenen Erfolge betrogen werden.

Die Legitimität des Bauernopfers

Dies gilt umso mehr, als nicht nur der Arbeitgeber Zugeständnisse ungern gewährt. Dasselbe gilt unter Umständen auch für die Gewerkschaften, die sie vertreten: Die dritte bizarre Beobachtung von Gewerkschaftsarbeit in den »einfachen« Diensten setzt dann ein,

---

10 Daher orientiert sich die Gewerkschaft auf das Ziel der Haustarifverträge, das am Ende aber schwer zu erreichen bleibt.

11 Der Zoll überprüft nach Angaben der Gewerkschaften nicht mehr nur Schwarzarbeit, sondern auch die Einhaltung der branchenspezifischen Mindestlöhne. Hier decke der Zoll dann oft Verstöße auf, selbst wenn tariflich bezahlt werde – etwa systematische Unterstundung usw. Da die Strafen für den Arbeitgeber schnell sehr schmerzhaft würden, ist der Zoll kein gern gesehener Gast.

wenn in dem beschriebenen Streik auch eine betriebliche Altersvorsorge erstritten wurde,[12] diese aber so installiert ist, dass nur diejenigen Angestellten auf der Altersvorsorge bestehen können, die Gewerkschaftsmitglied sind. Für die Gewerkschaft steht dahinter die Hoffnung, neue Mitglieder zu gewinnen. Wenn die Branchengrößen die betriebliche Altersvorsorge von vornherein für alle ihre Angestellten anböten, bliebe die Tür in die Betriebe, die die Gewerkschaft doch hofft, geöffnet zu haben, verschlossen. Für sie scheint es daher opportun, die Streikenden ein Stück weit um ihre erstrittenen Boni zu bringen, wenn dafür eine längerfristige Perspektive entsteht, als Gewerkschaft einen Fuß in die Tür zu bekommen. Für die Arbeitnehmer in den Branchen »einfacher« Dienste bedeutet diese Praxis vor allem die Erfahrung, dass der Klassenkampf nicht nur Bauernopfer erlaubt, sondern regelrecht nötig macht. Der Verdacht, um die eigenen Errungenschaften betrogen zu werden, fördert unter den Dienstleisterinnen nicht gerade die Bereitschaft, sich gewerkschaftlich zu engagieren. Statt Vertrauen zu wecken, lassen korporatistische Regulationsversuche in den »einfachen« Diensten so eher Misstrauen entstehen.

Das Misstrauen der Betriebsräte

Der Eindruck, dass Misstrauen oft überwiegt, nimmt zu, wenn sich der Blick von Arbeitgeber und Gewerkschaft auf eine dritte Instanz richtet, die sich in der korporatistischen Regulation an der Schnittstelle zwischen Arbeitnehmern und Gewerkschaften befindet: der Betriebsrat. Die Diagnose des Misstrauens mag auf den ersten Blick verwundern, ist der Betriebsrat doch eine Instanz, die sich auch in den betrieblichen Arrangements »einfacher« Dienste als Vertretung für die Arbeitnehmer einsetzt. Nehmen wir das Beispiel Superpost, dann war mit der Gründung des Betriebsrates eindeutig

12 Die SOKA Bau. Darüber war schon im Rahmen des Kapitels Zukunft zu lesen. Zusammenfassend lässt sich sagen: Wegen des durchschnittlich geringen Verdienstes, des hohen Anteils an Teilzeitbeschäftigung, der hohen Fluktuationsrate, des geringen Anteils an Gewerkschaftsmitgliedern ist die erstrittene betriebliche Altersvorsorge praktisch nur für Objektleiter oder leitende Angestellte relevant ist. Für die, die sie erstritten haben, ist sie weitgehend wertlos.

ein Wendepunkt erreicht. Vor der Installation eines Betriebsrates gab es 12-Stunden-Arbeitstage, Rückholung aus dem Urlaub war kein Problem, und die Frage nach Pausenzeiten wurde nach Angaben eines Postzustellers, der seit Unternehmensgründung an dabei ist, gerne mal vom Chef mit folgenden Sätzen quittiert: *»›Pausenzeiten müssen nicht genommen werden, aber das Arbeitsschutzgesetz das gilt für unsere Firma nich'‹ […] Der Satz is' jetzt sechs, sieben Jahre her. Sechs, sieben Jahre alt. Aber das is' die Mentalität gewesen.«* Mit der Gründung eines Betriebsrates kommt dieses Arrangement an ein Ende. In dem Selbstverständnis, zum Schutz der Arbeitnehmer aufzutreten, etabliert der Betriebsrat erfolgreich ein Zeitregime, das sich auf einen 8-Stunden-Tag beschränkt. *»Die Vorgesetzten sind ja immer noch da. Die müssen sich jetzt bloß an die Spielregeln halten, die wir vorgeben, und vor allem, die die Gesetze auch vorgeben.«* Eine Betriebsratsmitgliedschaft ist für die Beschäftigten zudem nicht nur unter der Erwägung einer solidarischen Verbesserung der Arbeitsbedingungen interessant. Wo reguläre Aufstiegskanäle blockiert oder schlicht unattraktiv sind, kann die Betriebsratszugehörigkeit ein alternativer Weg sein, um die mit einem Aufstieg assoziierten Privilegien persönlich zu erreichen. *»Ich hab ja schon meinen Traumberuf eigentlich. Betriebsratsmitglied«*, kommentiert eine Reinigerin. Ist es für sie vor allem eine Anstellung ohne Befristung, die ihre Betriebsratsarbeit geradezu einem Traumberuf gleichkommen lässt, ist es im Falle eines Zustellers der Abschied von einer monotonen Tätigkeit, der die Betriebsratsmitgliedschaft in den »einfachen« Diensten zur internen Position des Aufstiegs machen kann. *»Das war schon toll für einige. Du darfst nicht vergessen: Das ist eine ganz einfache Arbeit, die wir machen. Das kann wirklich jeder machen, und im Betriebsrat, das war schon anspruchsvoller.«* Zudem ist sie gerade dann eine Form des legitimen Aufstiegs, wenn der Körper nicht mehr mitmacht. *»Klar, ich würde jetzt auch lügen, wenn ich sage: Es war für mich nicht schön, Donnerstag zu den Sitzungen zu gehen und mitzudiskutieren und eben mal einen Tag nicht raus zu müssen!«*

Dennoch gilt allgemein, dass es relativ wenige Betriebsräte gibt. Die Gründung von Betriebsräten wird in allen Branchen schwergemacht. Im Einzelhandel etwa besitzt keines der untersuchten Unternehmen einen Betriebsrat. Bleiben wir dazu noch beim Beispiel Superpost, dann kann der Betriebsrat zwar entscheidende Errun-

genschaften in der Arbeitszeitregulierung verzeichnen. Allerdings haben ihn die Erfolge beim Arbeitgeber nicht gerade beliebt gemacht, wie sich mit der Sanktionierung der Karten-Technik unter dem Stichwort der Eigenschuld bereits andeutete.[13] Ganz im Gegenteil: Seit die Firma die etablierte Praxis, dass sich ihre Zusteller mit selbst angefertigten Plastikkarten den Zugang zu Häusern verschaffen, um die Post zustellen zu können, nicht mehr per eigener Anwaltskommission protegiert, sondern per Dienstvereinbarung den Zustellern explizit verbietet, sind die Zusteller schutzlos bei Strafverfolgung, und ihre Praxis wird zum potenziellen Kündigungsgrund.

Hinzu kommt, dass wer Betriebsratsarbeit übernimmt, auch nicht immer seine Touren fahren kann. Wenn ein Kollege die übernommene Tour schneller fährt, kann die zusätzliche Belastung durch die Betriebsratsarbeit so schnell mal in ein Personalgespräch münden. *»Er hat mir dann Zahlen vorgelegt, ja? Mit Zahlen kannst du natürlich viel machen. Und wollte mir quasi erzählen, ick, ja, irgendwie kommt ihm det kom-, also, is' schwer zu erklären. Also, weil ich ja dadurch, dass ich donnerstags immer Betriebsratssitzung hatte, war et ja bei mir oftmals so, dass wenn ich nicht da war, jemand anders meine Tour gefahren is'. Zum Beispiel meine Springerin, wie et ja auch normalerweise sein sollte. Wat natürlich oft nich' passiert, weil er ja gar keene Zeit hat, deine, sich nur um deine Tour zu kümmern. […] Jedenfalls, sie ist sie gefahren, und angeblich is' sie die Tour schneller gefahren als ick. Und det wurde mir quasi so vorgeworfen. Er meint: ›Wir wollen Ihnen gar nichts unterstellen oder sonst wat. Aber uns is' das aufgefallen.‹ […] Und von wegen ja, wat heißt nich' unterstellen? Wat soll ich'n davon halten von der Ansage? Da hatten wa' halt so'n kleinen Disput. Weil ick hab ihm det dann auch erklärt, mit Betriebsratsarbeit. Dass ick jetzt mehr eingebunden wurde. Det war ja genau die Zeit, wo ick dann nachgerückt bin als Ersatzmitglied. Musste dann mich auch noch um E-Mails kümmern am Nachmittag. Dann die Sitzungen, wie gesagt. Und dann war's auch wirklich teilweise manchmal so gewesen, dass genau den Tag, bevor ick zur Sitzung musste, kam extrem viel Post. Also es war gar*

13 Im zweiten Teil der vorliegenden Arbeit sind unter der Überschrift »Zwischen Eigenverantwortung und Eigenschuld« die Folgen der veränderten unternehmensinduzierten Vorgaben für die Beschäftigten ausführlicher dargelegt.

nich' zu schaffen irgendwie. Und genau am nächsten Tag, da war ick dann teilweise morgens da beim Einfächern. Hab gesehen, […] da ist ja richtig wenig heute, wa? Und genau an dem Tag is' dann die Kollegin gefahren irgendwie. Und es war mir schon klar, sie wird die schaffen, die Tour. Und mir wird man wieder erzählen: ›Ja wieso, weshalb, warum?‹ Jedenfalls war et so'n Hickhack. Er konnt's mir auch nich' richtig beweisen irgendwie. Er hat ja auch gesagt: ›Ich will Ihnen gar nichts unterstellen. Wir, uns is' det nur aufgefallen.‹ Auf jeden Fall hatten wa dann mal so'n Hin und Her. Er war schon so weit, 'ne offiziell 'ne Beobachtung für mich zu beantragen. Weil det kannst du machen. Du kannst det Qualitätssicherungsteam beauftragen, einen Zusteller, wenn dir wat verdächtig vorkommt, zu beobachten. Wat macht der so den ganzen Tag?« In einer Situation der Arbeitsverdichtung, in der die Zusteller über Gehwege fahren, zu viel Post auf ihre Fahrräder laden und sich mit Plastikkarten Zutritt zu Häusern verschaffen, um ihre Arbeit überhaupt zu schaffen, lässt sich immer ein Regelverstoß ausmachen, und die Kündigung wird zum allgegenwärtigen Damoklesschwert, das über jeder Zustellungstour hängt.

Die Zwiespältigkeit der Rolle der Betriebsräte in den »einfachen« Diensten bleibt nicht nur in einer etwaigen Konflikthaftigkeit im Verhältnis der Belegschaft zu ihrem Arbeitgeber. Selbst dort, wo ein Betriebsrat etabliert ist, ist dieser nicht zwingend ein idealer Partner für die Gewerkschaften. Das Verhältnis der Gewerkschafter zu den Betriebsräten ist stattdessen von Misstrauen gekennzeichnet, wie ein Sekretär zu Wort gibt: *»Die Betriebsräte sind keine Institutionen unserer Gewerkschaft! Die laden uns nicht ein!«*

Die Erklärung für diesen Umstand besteht darin, dass die etablierten Betriebsräte dem Unternehmen meist näher stehen als dem von der Gewerkschaft favorisierten Klassenkampf. Als solche sitzen sie entweder zwischen den Stühlen,[14] oder die arbeitgeberfreund-

14 Die Geister des Betriebsrates scheiden sich dann etwa in der Gebäudereinigung an den RAL-Formalisierungsversuchen. Es ist der Versuch einer Katalogisierung von Zeiteinheiten für Tätigkeiten gemäß der Größe und Struktur von zu reinigenden Räumen. Während einige Betriebsratsmitglieder in den unternehmensinduzierten Formalisierungen eine notwendige Regulierung sehen, geben sich andere Reinigungskräfte kritisch, wenn etwa zwei zu reinigende Polizeiwachen nach den anvisierten Standards genau gleich seien, den-

liche Haltung reicht nach Angaben der zuständigen Gewerkschaftssekretäre in einigen Fällen so weit, dass die Betriebsräte von diesem geradezu unterwandert sind. In einem untersuchten Betrieb etwa bezahlte das Unternehmen die umfangreiche Wahlwerbung einer Liste, die vornehmlich aus linientreuen Vorarbeitern bestand. In einer solchen Situation werden korporatistische Regulierungsversuche aus Sicht einer gewerkschaftlich organisierten Reinigungskraft manövrierunfähig. *»Wir haben nichts zu sagen da. Weil die von der Gewerkschaft sind. Das sind zwei Stück von der Gewerkschaft. Und die anderen sieben sitzen alle von Cleaning drin. Und alle Objektleiter, Management und, und, und [...] rechte Hand von Chef, linke Hand von Chef. So. Was hast'n da für Rechte? Gar keine.«* Bei der Betriebsratswahl konnte die Gewerkschaftsliste nicht mehr als drei von 25 Sitzen erobern. Die niedrige Repräsentanz wird allerdings relativiert, da die zuständige Gewerkschaft über verschiedene Listen nach Abschluss des Wahlentscheids insgesamt zehn Mitglieder unter den 25 Betriebsräten hat, und dieses Vorgehen macht eines deutlich: Im Gerangel um die raren Plätze macht es die Gewerkschaft am Ende selbst genau so, wie sie es dem Arbeitgeber vorwirft.

Im Misstrauen gegenüber den Betriebsräten reicht die konspirative Bereitschaft noch weiter. Gleich zu Beginn der Untersuchungen in der Gebäudereinigung wartet ein Gewerkschafter mit der Nachricht auf, dass er eine der Betriebsrats- und Gewerkschaftszugehörigen, die sich als harte Kämpferin präsentierte, als einen Maulwurf des Arbeitgebers vermutet. Es gäbe verschiedene Anzeichen. Auf Nachfrage erzählt er, dass die Kollegin kürzlich von ihrem Arbeitgeber in ein anderes Reinigungsobjekt strafversetzt worden sei. Während sie behauptet, dies sei geschehen, weil sie während der Arbeit geraucht habe, kommt dem Gewerkschafter durch eine Kollegin zu Ohren, sie sei mit *»1,8 auf der Fahnenstange«* auf der Arbeit aufgekreuzt. *»1,8 Promille«*, wiederholt der Gewerkschafter nachdrücklich und führt eine imaginäre Flasche zum Mund. Nach ihrer Versetzung habe sie dann drei Stunden bei einem gemeinsamen Essen mit ihrem Chef verbracht. Hier sei sie instruiert worden, den Betrieb zu unterwandern. Je mehr er erzählt, desto bizarrer wird es:

---

noch die Reinigung in einer von beiden immer doppelt so lange dauere wie in der anderen: *»Soll die versteckte Akkordarbeit jetzt offiziell gemacht werden, oder was?!«*

Um dem Verdacht des Maulwurfs nachzugehen, wollen sie der Kollegin – und nur ihr – eine falsche Information geben, um anschließend zu sehen, ob diese den Chef erreiche. *»Wir stecken der was und sehen, wo es wieder rauskommt«*, kommentiert der Gewerkschafter die konspirative Aktion trocken. Abgesehen davon, dass derartige Methoden nicht zwingend den Verdacht belegen, selbst wenn die Nachricht den Chef erreichen sollte – denn die Kollegin kann es ja auch jemand anderem erzählt haben, der es dann wiederum dem Chef steckt –, ist die konspirative Energie Ausdruck genug für das umgreifende Misstrauen, das kooperative Bereitschaft unterminiert. Die Vermutung, dass eine unternehmens- statt gewerkschaftsnahe Betriebsratsmitgliedschaft sich für die Bereitwilligen lohnt, verbleibt nicht allein in den Deutungen der zuständigen Gewerkschaftssekretäre. Das Misstrauen reicht bis tief in die eigenen Reihen der Belegschaften hinein, wenn eine Reinigungskraft die Erzählung vom beruflichen Aufstieg einer Kollegin mit dem Verdacht unterlegt, dass diese sich als Betriebsrätin im Firmeninteresse gegen die Belegschaft orientiert habe. *»Ja, sie kam von Reinigung. Jetzt hat sie top […] gekriegt. Toparbeit. Büroarbeit. Und mit ihrem Computer. Na ja, so hat man, dann hat es sich bestätigt, in welche Richtung sie gegangen is'. Haben wa gesehen, okay, Richtung Firma. Nich' für Mitarbeiter.«*

Spätestens an dieser Stelle wird ersichtlich, dass ein bizarres Gerangel zwischen Arbeitgeber und Gewerkschaft nicht die einzige Herausforderung bleibt, der eine Solidarisierung in den Bereichen »einfacher« Dienstleistungsarbeit zu begegnen hat. Interne Zerstreuung und Frontenbildungen in den Belegschaften fordern Zusammenhalt oft zusätzlich heraus.

Die unmögliche Gruppe zwischen fragiler Assoziation und potenziertem Misstrauen

Im Zeitalter der Industrialisierung schaffte es die Arbeiterbewegung an die Spitze der Emanzipationsbewegungen ihrer Zeit. Mit ihr gewann Erwerbsarbeit nicht nur an kultureller Bedeutung, sondern auch an sozialer und politischer Relevanz. In der sozialen Gruppe

der Arbeiterschaft formte Arbeit nicht nur die Konturen einer sozialen Identität, sondern auch das Gefühl geschlossener Souveränität. In den Worten von Siegfried Landshut könnte man auch sagen, der politische Kampf des Proletariats setzte voraus, dass das Proletariat auch um sich selbst als Gruppe wusste.[15] Mit dem Proletariat wurde Arbeit zu einem sozialen Zusammenhang, dessen Wert in der Chance der Mitgliedschaft bestand. In dem Verständnis von Arbeit als sozialem Zusammenhang liegt im Übrigen noch ein weiteres expressives Motiv einer Arbeitsorientierung, die dem Industriearbeiter klassischer Gesellschaftsbildstudien sehr wohl geläufig war.[16] Auf der Folie von Gesellschaftsbildern bot die Gruppe der Arbeiterschaft ihren Mitgliedern einen sozialen Ort im »gedachten Ganzen«. Die Arbeiterschaft bei Heinrich Popitz und Hans Paul Bahrdt war kein Ort, dem man entrinnen kann, dennoch war sie eine soziale Gruppe, der man sich zugehörig fühlte und in deren Zugehörigkeit auch die Überzeugung eigener Souveränität lag.

Für sich genommen war jeder Arbeiter ersetzbar und entbehrlich. Die diffizile Arbeitsteilung in den industriellen Fabrikhallen war es gerade, die Marx in seinen Analysen zur Diagnose der Entfremdung des Industriearbeiters von seinem Produkt leitete. In den vielen Produktionsschritten war der Arbeiter industrieller Produktion gerade nicht mehr, wie noch der Handwerker, der Erbauer eines Stuhls, der ihm nachher als sein eigenes Werk gegenübertrat.[17] Für sich genommen konnte auch der Umwalzer der 1950er Jahre seiner Hände Arbeit nicht den Stolz primärer Produktivität abringen.

Den Unterschied macht aber das, was Axel Honneth ein »gemeinsames Selbstbewusstsein«[18] nennt. Dazu musste der Umwalzer seine Handgriffe in den Kontext der Handgriffe der Gesamtheit der Arbeiter stellen. In der Zugehörigkeit als Gruppe der Arbeiterschaft bekam der eigene Leistungsstolz primärer Produktivität einen

15 Landshut, Kritik der Soziologie und andere Schriften zur Politik, S. 242f.

16 Der betriebliche Zusammenhang ist, wie Rainer Zoll zeigen kann, nicht selten so wichtig, dass die Entlassung nach vieljähriger Beschäftigung für die Betroffenen eine soziale Katastrophe bedeutet. Arbeit liefert ein Regelwerk von sozialen Konventionen, das für individuelle Praxis von enormer Bedeutung sein kann. Zoll, Arbeitsorientierungen 2007.

17 Hegel, »Phänomenologie des Geistes«.

18 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 447.

fruchtbaren Nährboden. Der soziale Verbund der Arbeiterschaft ließ dann nicht nur das eigene Schicksal als gemeinsames erfahren. In dieser vergemeinschaftenden Tendenz lag ein Leistungsbewusstsein, das sagen konnte, dass die Arbeiterschaft etwas zu bieten hat. Wenn der starke Arm der Arbeiterschaft es will, steht das Rad der Produktion eben still. Die gemeinsame Leistung vermochte die Arbeiter beizeiten dem Bewusstsein zu überlassen, im Zusammenschluss die fundamentalen Voraussetzungen für alle anderen Funktionen der Gesellschaft zu schaffen.

In dieser Identifikation liegt die Aura einer potenziell revolutionären Klasse[19], die den Dienstleistern gewahr ist und die ihnen doch auf erstaunliche Weise fehlt. *»Mit'm Team fällt und steht alles im Markt. Wenn wir jetzt alle bei uns im Markt sagen würden: ›Wir wollen den Chef nich' mehr‹, wär' der ganz schnell weg. Aber ganz schnell. Der kann so schnell, so schnell kann er gar nich' bis drei zählen, wie der bei uns aus'm Markt wäre.«* Im Konjunktiv der Aussage des Supermarktangestellten steckt weniger ein unausgeschöpftes Potenzial, das sich bei nächster Gelegenheit verwirklichen ließe. In ihm steckt mehr der Hinweis auf die Herausforderungen, denen der Zusammenhalt der Belegschaften in den »einfachen« Diensten gegenübersteht und die branchenübergreifend einer Art Zentrifugalkraft gleichkommen, die die Belegschaften auseinandertreibt. Fragt man im Dienstleistungsproletariat heute nach Zusammenhalt, begegnet man überwiegend Desolidarisierung. Auf wen sich die Dienstleister in der Arbeit im Zweifelsfall verlassen können, die Antwort auf diese Frage kommt prompt von einer langjährigen Reinigungskraft. *»Auf niemand. […] Auf dich selber.«*

Wie sich zeigen wird, beginnt der Zweifel an der kollegialen Verlässlichkeit immer wieder in strukturellen Herausforderungen, die in die Arbeitssituation der Dienstleister eingelassen sind und ein solidarisches Zugehörigkeitsgefühls erschweren. Enden wird der Zweifel aber in den Deutungen der Dienstleister selbst, die auf erstaunliche und zugleich fatale Weise einen eigenen Beitrag systematischer Desolidarisierung leisten, der nicht nur weit über die immanente Struktur der Arbeitssituation hinausreicht, sondern ihnen mehr noch das beschert, was ich im Anschluss den Status quo einer

19 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 452.

unmöglichen Gruppe nenne. Ihren Anfang nimmt die unmögliche Gruppe im Innern der Personalstruktur.

Die beiden Achsen ethnischer Heterogenität und qualifikatorischer Durchmischung ergeben Belegschaften, die vor allem durch eines gekennzeichnet sind: eine hohe Diversität. Auf allen Ebenen finden sich Personen unterschiedlichster Berufsmilieus. Professionalität wird branchenübergreifend von den Firmenprofilen gezielt unbeantwortet gelassen. Alle untersuchten Unternehmen setzen sich deutlich von einem in Deutschland vorherrschenden Zertifizierungszwang ab. Während Einzelhandelsunternehmen wie Chic die bundesrepublikanische Bildungsordnung regelrecht auf den Kopf stellen, indem der breite Rücken der Belegschaft zu mindestens 50 % aus Studentinnen – oder seltener Schülerinnen – besteht, teilen sie darüber hinaus mit den Unternehmen der anderen Branchen die anschließende Mischung. Die Belegschaften »einfacher« Dienstleistungen bestehen aus einem Konglomerat von Angelernten, Schulabbrecherinnen, ehemaligen Hausfrauen mittleren Alters, Ausgebildeten mit Berufsabschluss bis hin zu Akademikerinnen.

Die Unternehmen erhalten mit dem Verzicht auf zertifikatorische Regularien vor allem die kostengünstige Logik eines Jedermannsarbeitsmarktes, der über das Tätigkeitsprofil »einfacher« Arbeit Lohneinsparungen legitimiert.[20] Für die Beschäftigten »einfacher« Dienste liegt in der qualifikatorischen Diversität zusätzlich eine sozialstrukturelle Herausforderung. Man hat sich nicht viel zu sagen. Soziale Gemeinsamkeiten sind oft nicht zu identifizieren. Unterschiede überwiegen und isolieren.

Diese Unterschiede wachsen, wenn sich auf allen Ebenen Personen unterschiedlichster Herkunftsmilieus finden. Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund an der Belegschaft macht in den Branchen »einfacher« Dienste nicht selten über ein Drittel aus.[21]

---

20 Bei einer Professionalisierung der Tätigkeiten »einfacher« Dienste wären die arbeitsmäßigen Anforderungen nachweislich zertifiziert und dementsprechend zu bezahlen.

21 Ein Bericht der Böckler Stiftung von 2004 kommt bezüglich der Strukturen des Personals im Bereich der Gebäudereinigung zu folgendem Ergebnis: »Der Ausländeranteil beträgt circa 34 %.« Schlese/Schramm, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung. Die Zahlen geben eine Richtung vor: Die Gebäudereinigerinnen haben zu mehr als einem Drittel einen Migrationshintergrund.

Die Zahl der vertretenen Nationalitäten in den Unternehmen reicht vom unteren zweistelligen Bereich in der Zustellung bis zu einer Zahl von 56 Nationalitäten in einem untersuchten Reinigungsunternehmen. In der Folge alter Gastarbeitertradition gibt es einige ethnisch fast homogene Objekte. In anderen Belegschaften sind bei zehn Arbeitnehmerinnen dagegen gut und gerne fünf Nationalitäten vertreten und machen Verständigung zur alltäglichen Herausforderung, wie die Wortmeldung eines Zustellers zeigt. *»Sagen wir es so: Wer Deutsch sprechen kann, ist auch im Vorteil. Viele Leute sprechen ja leider nur Englisch bei uns. Das ist das Problem. […] Die verstehen einen halt nicht. Und wenn man da was sagt, ist man gleich ein Rassist. Ich verstehe ehrlich gesagt die Firmen nicht: Warum man überhaupt dieses hohe Risiko eingeht. Ja? […] Wenn jemand die Sprache nicht spricht. Und nicht vernünftig lesen kann. Und du drückst dem ein Buch in die Hand und lässt ihn machen: Der läuft hier rum und findet die Straßennamen nicht. Findet dies nicht, findet das nicht. Der sucht bei jeder Tour jeden Namen, jedes Schild. Dann kann er den Namen vielleicht nicht vernünftig entziffern. Oder den Namen vielleicht doch, aber dann guckt er, und dann findet er nicht. Dann kann er dir nicht beantworten, warum er die Zeitung nicht gesteckt hat. Wenn du seine Route übernimmst, gibt ja Fragen: Ist die Zeitung gesteckt worden? Wo muss dies hin, wo muss das hin? Das können sie dir natürlich alles nicht beantworten. Und dann stehst du da: Schön! Danke dir!«* Sprachbarrieren erschweren nicht nur Absprachen im alltäglichen Tagesablauf. Wenn die eigene Arbeit erschwert wird, weil der Kollege, wie das Beispiel des jungen Zustellers zeigt, nicht sagen kann, welche Adressen er nicht gefunden hat, schürt die fehlende Sprachkompetenz auch Misstrauen.

Fragile Assoziation entlang persönlicher Integrität und authentischem Charakter

In dieser Situation zerstreuter Heterogenität finden die Dienstleister eine Möglichkeit der Assoziierung, die sich gegenüber der multiachsialen Diversität auf erstaunliche Weise indifferent zeigt. *»Also da die Arbeitskollegen: ›Haste gesehen das und das? Haste gehört das und das?‹ […] Auch wenn ich keine Ahnung hab. Ich denke: Für viele ist das, auch wenn sie keine Ahnung haben, damit sie miteinan-*

der reden können.« Die Angestellte eines Textilunternehmens beschreibt kristallklar die Funktionsweise einer Assoziierung, die Norbert Elias einmal »Schimpfklatsch«[22] genannt hat. Damit bezeichnet er ein Vehikel der Strukturierung unklarer Sozialbeziehungen, dem es gelingt, eine soziale Ordnung zu konstituieren, ohne sich klassischer Kriterien sozialer Hierarchie zu bedienen.

Die Pointe des Schimpfklatsches, den Elias und Scotson beobachten, ist, dass sich die geschaffene soziale Ordnung von äußerster Stabilität zeigt und sich doch gerade nicht entlang klassischer Differenzierungskriterien der Nationalität, Religion, des Berufs, Bildungsniveaus oder des Einkommens definieren lässt. Stattdessen funktioniert sie über die Kategorie des »sozialen Alters«.[23] Entlang sozialen Alters organisiert der Schimpfklatsch Ordnung nach der Unterscheidung von Alteingesessenen und Neuankömmlingen. Die Pointe lässt sich auf das Dienstleistungsproletariat übertragen. Nicht nur treffen sich die Dienstleisterinnen, wie das Eingangszitat der Angestellten aus dem Textildiscount zeigte, in strukturbildendem Gossip. Wie sich noch zeigen wird, wird das soziale Alter auch hier zur entscheidenden Kategorie, die soziale Ordnung gerade unabhängig von zertifikatorischen, vertraglichen oder ethnischen Diversitätsachsen rechtfertigt.

Auf der Suche nach Zusammenhalt gilt es an dieser Stelle allerdings einen Einwand zu erheben. Sosehr das soziale Alter andere Diversitätsachsen ignoriert, zeigt die Untersuchung von Elias und Scotson, dass seine gemeinschaftsstiftende Funktion nicht überstrapaziert werden kann. In der Situation von Elias und Scotson ist Schimpfklatsch vor allem eines: Es ist die kollektive negative Etikettierung der Außenseiter durch die Etablierten, die eben nicht Zusammenhalt konstituiert, sondern im Gegenteil Distanz schafft. Der Ort, an dem Elias und sein Schüler John L. Scotson diese eigenwillige soziale Ordnung beobachten, ist eine der typischen Arbeitersiedlungen europäischer Industriereviere im damaligen England, die Elias und Scotson »Winston Parva« nennen. Ihre engen Nachbarschaftsverhältnisse traditioneller, dörflicher Strukturen zwischen sozialer Kontrolle und gegenseitiger Solidarität werden Ende der

22 Elias/Scotson, Etablierte und Außenseiter, S. 166.
23 Elias/Scotson, Etablierte und Außenseiter, S. 10.

1930er Jahre empfindlich gestört, als hinter der Bahnlinie der Siedlung ein neuer Ortsteil errichtet wird. Obwohl die Hinzugezogenen in den gleichen Betrieben wie die alteingesessenen Bewohner arbeiten und wie diese der Gruppe der Industriearbeiter angehören, bleiben sie sich fremd.

In der schmachvollen Degradierung gelten die neuen Bewohner den alten als dreckig, kriminell, triebhaft. In der Praxis des Schimpfklatsches formt das soziale Alter also eine Assoziation, deren strukturierende Stärke vor allem darin besteht, dass sie den Unterschied zu einem »Sie« braucht, um die Gemeinsamkeit eines »Wir« herzustellen. Durch die Abwertung der Außenseiter als »Sie-Gruppe« werten sich die Etablierten als »Wir-Gruppe« auf,[24] denn erst im ressentimentgeladenen Fingerzeig auf »die Anderen« lässt sich die eigene Weste, die sonst der Unterschiede entbehrt, reinwaschen. In Kontrast zu diesen Überlegungen von Elias und Scotson zeigt der Schimpfklatsch in den Reihen der »einfachen« Dienstleister allerdings die Fähigkeit zu einer überraschenden Funktionsdifferenzierung mit zwei Komponenten.

Grenzüberschreitender Schimpfklatsch

Die erste Differenz ist: Der Schimpfklatsch kann nicht nur dort Unterschiede produzieren, wo die Nähe zu groß ist. Er ist auch in der Lage, überhaupt erst Gemeinsamkeiten zu konstituieren, wo Unterschiede überwiegen. Mangelt es den Arbeitern in »Winston Parva« an Unterscheidungslinien, kennen die Dienstleister zu viele. Dient der Schimpfklatsch bei Elias und Scotson vor allem zur Konstituierung einer Trennlinie, kehrt sich diese Vorstellung im Dienstleistungsproletariat um. Der Schimpfklatsch funktioniert hier nicht vornehmlich als Mittel des Ausschlusses, er hilft überhaupt erst Brü-

---

24 Bekommt die Außenseitergruppe insgesamt die »schlechten« Eigenschaften der »schlechtesten« ihrer anomischen Minorität zugeschrieben, wird das Selbstbild der Etablierten durch die Minorität ihrer »besten« Mitglieder geprägt. »Diese pars-pro-toto-Verzerrung in entgegengesetzter Richtung erlaubt es den Etablierten, ihre Glaubensaxiome vor sich und anderen als begründet zu erweisen: sie haben immer Belege dafür parat, dass die eigene Gruppe »gut« ist und die andere »schlecht«.« Elias/Scotson, Etablierte und Außenseiter, S. 13.

cken zwischen Individuen zu schlagen, deren Gruppenhintergrund ihnen die Kommunikation normalerweise erheblich erschwert. Die Schlüsselfunktion liegt in der Kommunikationserhaltung. Statt kollektiver Schmähung sind Individualdefinitionen dominierend,[25] die sich in unterschiedlicher Kombination an alle benannten Diversitätsachsen anlehnen. Meist eine Kombination aus einem Charakter-Adjektiv, wie sozial, verrückt oder resolut, und dem Vornamen der Person, ergibt das dann etwa: *»die resolute Anita«*, *»die verrückte Adem«*, *»Lasttier Alev«*, *»Mega-Zicke Karin«*, *»Nutra, die mit paar-n-40 total steilgeht«* oder *»Gundi, die Herz und Schnauze an der richtigen Stelle hat«*. In Anlehnung an das Gespräch mit einer Angestellten des Textilhandels sind es »Images«. Im Anschluss an Matthias Klemm könnte man diese Images mit Luhmann auch als informell-horizontale Skripts[26] bezeichnen, denn bei dem untersuchten Textilunternehmen Chic, dem die obigen Beispiele entstammen, dienen sie der Strukturfindung in den Belegschaften. Als Skripts sind sie bestimmte Typen des Gesprächs, die die Funktion psychischer und handlungsbezogener Strukturfindung gerade dort übernehmen, wo Diversität klare Ordnungsstrukturen vor Herausforderungen stellt und Unsicherheit produziert. Schimpfklatsch reduziert dann nicht nur Unbestimmtheit und gibt Handlungssicherheit, er integriert auch Diversität.[27]

Die Images sind dann nicht ein Vehikel der stationären Distanzierung. Ziel des Klatsches ist es stattdessen, das Gespräch vielseitig am Laufen zu halten, indem dem Wesen des Klatsches gemäß Mutmaßungen über Charakterstrukturen und soziale Hintergründe Kommunikation stiften. Ist ein Thema gefunden – sei es über eine Kollegin oder ein Ereignis in Zusammenhang mit einer Kollegin –, setzt eine pirouettenhafte Kommunikationsform ein, die der wechselsei-

---

25 Wenige Angestellte können sich als große *Chic-Familie*, inklusive biologistischer Selbstdefinitionen des *Chic-Gens* verstehen, wie eine studentische Aushilfe des Textilshops es beschreibt.

26 Klemm, Das Handeln der Systeme, S. 184ff.

27 Die Skripts antworten im Übrigen nicht nur auf horizontale Diversität, sondern auch auf vertikale Unbestimmtheit, vor denen gerade die Belegschaften der konsumorientierten Dienste unter einem Credo »flacher Hierarchien« stehen. Als informell-horizontale Skripts setzen sie auch dort ein, wo formell-vertikale ebenso wie informell-vertikale Strukturen Unsicherheit produzieren.

tigen Bestätigung und Gesprächsermöglichung dient. Wichtig ist damit nicht der Inhalt, wichtig ist das Gespräch selbst.

Dass sich diese Praxis der Images vor allem als kommunikationsstiftende Besonderheit im Textileinzelhandel zeigt, kann kaum überraschen. Als firmenkulturell gezielt auf ein globales Image setzender Unternehmensbereich sind in ihm nicht nur die Herausforderungen einer ethnisch heterogenen Belegschaft bekannt, im Feld »einfacher« Dienste steht er auch systematisch auf Platz eins der zertifikatorischen Diffusion und rührt damit an den Kern einer Unterscheidung.[28]

Weitaus mehr als in anderen Bereichen »einfacher« Dienste offeriert er Studierenden und Schülern den gesuchten Nebenjob und produziert damit eine Trennlinie zwischen Durchläufern und Bleibern, die uns bereits unter dem Stichwort der Ausstiegsfantasien begegnete, unter der Perspektive des Zusammenhalts aber eine Konsequenz ganz eigener Qualität zeitigt.

Für die Durchläufer ist die Arbeit nur eine Durchgangsstation. Als Schüler und Studierende stecken sie in der Ausbildung. Das Unternehmensangebot für Aushilfskräfte nutzen sie als Nebenerwerb zur Finanzierung des eigenen Studiums oder Aufbesserung des Taschengelds. Spätestens nach dem Abschluss gelangt der Nebenjob aber an sein natürliches Ende.

Für die Bleiber bringt die Arbeit in den »einfachen« Diensten dagegen auf Dauer ihren Lebensunterhalt ein. Diese Zwei-Gruppen-Teilung des Personals auf der ausführenden Ebene findet sich analog in beiden Textilunternehmen und erscheint konträr zu den anderen »einfachen« Dienstleistungsbereichen als Besonderheit des Sektors konsumorientierter Dienste. Während studentische Aushilfen in der sozialen Pflege[29] oder Gebäudereinigung eher selten sind, gehören sie in vielen Textilshops zum gängigen Personal.

Die alltäglichen Herausforderungen für ihre Belegschaften bündeln sich dann in einer Frage: Worüber sollen Durchläufer und Bleiber nun sprechen? Über die Arbeit? Ergebnislos und repetitiv, wie

28 Der Bereich »einfacher« Dienste ist qualifikatorisch durchmischt. Hier zeigt sich, was diese Durchmischung für Arbeitsorientierungen und alltäglichen Arbeitsalltag bedeuten kann.

29 Mit dem Abschied des Zivildienstes liegt die Konzentration auf freiwilligen Hilfskräften etwa im Rahmen eines Freiwilligen Sozialen Jahres (FSJ).

sie ist, bietet sie nur bedingt Gesprächsstoff an. Der Schimpfklatsch erlaubt dagegen Klassengrenzen zu überbrücken: Theoretisch gesprochen ist das Kriterium sozialen Alters, mit dem er operiert, gegenüber einer zertifikatorischen Diversität schlicht indifferent. Indem die Images die Komplexität der sich überschneidenden Diversitätsachsen maßgeblich auf den Faktor der Alteingesessenheit und charakterliche Integrität reduzieren, reduzieren sie in den Belegschaften konsumorientierter Dienste soziale Unterschiede.[30] Eine an soziales Alter gebundene Etablierten-Außenseiter-Figuration setzt Durchläufer und Bleiber nicht nur auf gleiche Ebene, sie verschafft langfristig den Bleibern geradezu einen Vorteil. Während die Durchläufer kommen und gehen, können sie sich dauerhaft einen Sitz im Etabliertenrat sichern. Die Botschaft lautet: Nivellierung – oder in den Worten einer Angestellten: *»Da sind wir ja alle gleich.«*

Man könnte auch sagen: Es ist ein »Race to the Bottom«, der in den »einfachen« Diensten die Kommunikation über soziale Grenzen hinweg ermöglicht. Es wird nach dem kleinsten gemeinsamen Nenner gesucht. Der polemische Unterton sollte aber – gerade im Zeichen pluraler Diversitätsstrukturen – nicht über die positive Bedeutung dieses Konzeptes für große Teile der Belegschaft hinwegtäuschen.

Etablierungsstreben und Außenseiterbewährung

Die zweite Unterscheidung des grenzüberschreitenden Schimpfklatsches bei Chic von dem Schimpfklatsch in »Winston Parva« liegt in der vorhandenen Dynamik der Klatschkanäle. Die Klatschkanäle in »Winston Parva« verlaufen einspurig. Die Etablierten besitzen die Definitionsmacht in der Bestimmung der gültigen Normen und der sozialen Ausschlusskriterien. Es gibt anders gesagt keinen Weg von

---

30 Der Kommunikationserhalt verläuft dabei keineswegs nur sprachlich, sondern auch praktisch. *»Wir können irgendwie wie ein Kind sein so, ne?«*, erklärt es die Angestellte eines Textilshops. *»Halt nur Blödsinn machen. Blödsinn erzählen. Weil: Wir hatten mal eine Dings gehabt, wo es geschneit hat zum ersten Mal […]. Und da haben wir uns irgendwie gefreut, weil es geschneit hat. Da sind wir kurz rausgegangen, haben da rumgealbert. So was kommt einfach spontan, ohne dass man sagt: ›Höhöhö, was macht ihr denn da?!?! Was soll ich denn jetzt machen?!?!‹ oder wie auch immer halt. Das passt einfach so.«*

Außenseitern zu Etablierten. Vielmehr wird der Ausschluss der Außenseitergruppe zur Bedingung der Binnenintegration und Machterhaltung der Etabliertengruppe.

In dieser exklusiven Integration begegneten Elias und Scotson einem Vorgang, der ihnen als »universale Regelmäßigkeit von Etablierten-Außenseiter-Beziehungen« erschien: »Die etablierte Gruppe schrieb ihren Mitgliedern überlegene menschliche Eigenschaften zu und schloss alle Mitglieder der anderen Gruppe vom außerberuflichen Verkehr mit ihren eigenen Kreisen aus. Das Tabu gegen einen solchen Verkehr wurde mit Mitteln der sozialen Kontrolle wie Lobklatsch über diejenigen, die sich durch das Bekenntnis zu den gemeinsamen Regeln als zugehörig erwiesen, und Schimpfklatsch über wirkliche oder vermeintliche Tabubrecher gesichert«.[31]

In der »Doppelbinderfalle«[32] wird diese Figuration nicht nur komplettiert, sondern auch stabilisiert. Wenn die Außenseiter die zugeschriebene Stigmatisierung nicht nur mental, sondern auch affektuell und praktisch akzeptieren, dann ist das Ergebnis eine stationäre Machtbeziehung, die sich, wie Elias und Scotson eindrucksvoll zeigen, auch intergenerational perpetuiert. Negative Fremd- und negative Selbststigmatisierung greifen ineinander. Zweifelsohne bleibt das beobachtete Beziehungsgeflecht auf den regionalen Kosmos der Gemeinde beschränkt. Dennoch gerinnt vor Ort die Dominanz der alteingesessenen über die hinzugezogenen Nachbarn zu einer stabilen Machtfiguration.

Im Dienstleistungsproletariat zeigt sich die Situation abermals von einer anderen Seite. Der Unterschied liegt keineswegs in der Richtung der Klatschkanäle. Auch hier funktionieren die Bilder vor allem einseitig durch die Etablierten. Die Images sind tragfähige Vehikel interner Strukturierung, die Etablierte von Neuankömmlingen trennen. Der Unterschied besteht auch nicht darin, dass die Images kurzweilig seien oder die Dienstleister sie nicht annehmen. Wie die Siedler der Etablierten- und Außenseiter-Konstellation bei Elias akzeptieren und praktizieren auch die Neuankömmlinge der konsumorien-

31 Elias/Scotson, Etablierte und Außenseiter, S. 9.

32 Elias, Engagement und Distanzierung. Mit der Doppelbinder-Theorie beschreibt Elias einen Teufelskreis: Je mehr die Projektionen das Selbst- und Fremdbild nicht nur kognitiv, sondern auch affektuell verzerren, desto schwieriger wird es, realitätsangemessene Bilder zu etablieren.

tierten Dienste die Images, und die Individualität der Images verkürzt keineswegs deren Halbwertszeit. Zwar sind sie eine im Gespräch ausgehandelte Wahrnehmungsschablone. Ist ein Image aber einmal etabliert, ist es relativ starr und schwer durch die Realität zu irritieren.[33]

Anders als in der von Elias und Scotson beschriebenen Konstellation ermöglicht die Praxis der Dienstleister aber erstens eine Bewährung der Außenseiter und anschließende Etablierung. Zweitens ist der Weg der Etablierung gerade die Erlangung eines eigenen Images. Kommt man neu in das Unternehmen ist in einer typischen Dynamik von Etablierungsstreben und Außenseiterbewährung zunächst eine Unterordnung unter die etablierten Image-Netzwerke der Schlüssel zum Erfolg. Auch wenn die Neuankömmlinge sich mit der Partizipation im Image-Spiel erst einmal noch zurückhalten müssen, machen die Images die Belegschaft für sie lesbar. Etabliert sind die Neuen dann, wenn erstens über sie geredet wird, zweitens sie ein eigenes Image haben und drittens sie eine gewisse Form von Fürsprecherschaft in der Belegschaft erreichen konnten. Die Etablierten-Außenseiter-Figuration von Elias und Scotson verwandelt sich damit in eine Konstellation von Etablierten und Neuankömmlingen.

So einhellig dieses grenzenüberschreitende Schimpfklatschsystem im Dienste des Kommunikationserhalts ist, so schnell kann

33 Dieser Umstand liegt nicht zuletzt in der Entstehung und Struktur der Images selbst begründet. Stets in Charakterattributen wurzelnd und damit der spezifischen Persönlichkeitsstruktur entspringend sind sie nur in ihrer Entstehungsphase Verhandlungsmasse. Darüber hinaus bleibt selbst in der Entstehungsphase die Frage, ob und inwieweit die Imageträger an ihrer Verhandlung teilnehmen. Einige der beobacheteten Images sprechen dafür, dass das Image etwas ist, was im Team verhandelt und dann dem Imageträger zugeteilt wird. Das wird besonders daran einsichtig, dass Images existieren, die auch ohne direkte Teilnahme am Spiel die Integriertheit im Team wahren: So etwa im Falle einer türkischen Mitarbeiterin, die unter ihren Kolleginnen als unterdrückte Muslima gilt. Das Gegenteil ist der Fall: Sie und ihr Mann führen eine Beziehung, die sich erheblich an persönlicher Autonomie und gegenseitigem Respekt orientiert. Der Ehemann weiß, dass es auf Betriebsfeiern feuchtfröhlich zugeht, hat aber keine Lust, seine Frau dorthin zu begleiten, beide trinken Alkohol, die Kinder werden bewusst in katholische Kindergärten geschickt etc. Die Angestellte selbst weiß nicht um ihr Image. Aus den internen Klatschnetzwerken hält sie sich raus. Das unter Kolleginnen gehandelte Image integriert sie quasi passiv in die Klatschnetzwerke.

der Beobachter dennoch Stolperfallen erkennen. Wenn charakterliche Authentizität, Respekt vor der Persönlichkeit, Integrität und Ehre die Themen sind, an denen sich Konflikte nicht unbedingt entzünden, in deren Namen sie aber bearbeitet werden, dann ist nicht nur die Differenz von Rolle und Person erloschen. Auch die arbeitsweltliche Einfassung der betreffenden Problemlagen verschwindet aus dem Bewusstseinsfeld der Beteiligten. In der Bearbeitung von Konfliktlagen wird mit anderen Worten dazu tendiert, eher individuelle Persönlichkeitsmerkmale zu adressieren als objektivierbare Interessen.[34]

Zum anderen entstehen Stolperfallen des auf Schimpfklatsch basierten Kommunikationserhalts in der unterschiedlichen Bedeutung, die dieser für Durchläufer und Bleiber hat. Für die »Durchläufer« ist der Schimpfklatsch vornehmlich ein Spiel. Ein Spiel, an dem man teilnehmen kann oder eben nicht. So gibt es eine Gruppe unter ihnen, die sich um Distanz bemüht. Die anderen spielen gerne mit. Im Dienste des kommunikativen Brückenschlags sind sie stets bemüht, sich keiner Kollektivkategorien bei der Diffamierung zu bedienen. Die Grundlage des Lästerns sind immer vermeintlich individuelle Charakterstrukturen. *»Nee, nicht so auf ihren ethnischen Hintergrund«*, formuliert die Angestellte eines Textilunternehmens, *»sondern auf ihre persönliche Situation gemünzt. Weil man da ja schon, sage ich jetzt mal, sagt: ›Das ist so eine alte Jungfer.‹ Die wurde übrigens mal zwangsverheiratet, hat sich aber aus dieser Ehe gelöst. Sie hat dann aber ihren Eltern gegenüber so ein schlechtes Gewissen gehabt, dass sie sich verpflichtet hat, für immer für die zu sorgen. Ihre Mutter immer zu unterstützen und so ihr schlechtes Gewissen reinzuwaschen. Also, das ist meine Theorie dazu.«* Dass bei derartigen Typisierungen wie »zwangsverheiratet« durchaus ethnisch-kulturelle Stereotype im Hintergrund stehen, kann kaum bestritten werden. Der Trick ist, sie bleiben aber eher implizit und auf Individuen gemünzt statt auf Gruppen. Die einzige Kollektivkategorie, die von den Durchläuferinnen hin und wieder explizit bemüht wird, ist die des Geschlechts. Diese ist deswegen unverdächtiger, weil die Protagonistinnen damit nicht nur andere, sondern auch sich selbst diffamieren. »So ist das eben, wenn Frauen zusammenarbeiten«, lau-

34 Für diese Überlegung siehe auch Bahl/Staab, Das Dienstleistungsproletariat.

tet das Motto. Innerhalb dieser von allen Mitarbeiterinnen geteilten Kategorie gibt es allerdings Qualitätssiegel, die als Schimpfklatsch taugen. Ein Stereotyp, das im Übrigen von jeder einzelnen Interviewpartnerin, erwähnt wurde, ist dieses: *»Ja zum Beispiel die Ada, die als Türkin mit 40 noch bei ihrer Mutter wohnt und keine Kinder mehr kriegen wird und kann – so von wegen: Die alternde Jungfer, die hier aber arbeitet wie ein Esel. [...] Aber da weiß man schon: Die rödelt hier auch richtig, weil sie auch nichts anderes hat.«* Übrig bleiben, nichts anderes zu haben, sprich: keinen Mann, keine eigene Familie, wird zur etablierten Negativkategorie. Im Kern finden wir hier wieder das System des Spiels. Die Durchläufer nehmen die Schimpfklatschsysteme nicht wirklich als essentiell ernst. Die Beteiligung daran ist nicht existentieller Natur. Sie ist frei gewählt und scheint vor allem einem Lustprinzip zu folgen.

Die Lage der Bleiber ist anders. Für sie ist das Schimpfklatschsystem kein Spiel, sondern Ernst. Neigen die Durchläufer dazu, von Geschichten *über* Schimpfklatsch zu berichten, erzählen die Bleiberinnen Schimpfklatschgeschichten[35]: *»Da hat sie mich einmal gefragt an dem Tag: ›Alev, denkst du, ich stinke?‹ Das kam so überraschend irgendwie, da habe ich gesagt: ›Wie, was meinst du mit ich stinke?‹ (lacht) Da meinte sie – also wir hatten schon so schwarze Schafe gehabt in der Filiale. Die ist zum Glück nicht mehr dabei, das ist die Petra, [...] und sie hatte mal gesagt: ›Da Özlem‹ – also sie ist für die Wäscheabteilung zuständig. [...] Und da hätte die Arbeitskollegin – ne? Schwarzes Schaf – die dann irgendwann zu ihr gesagt, sie würde stinken und dann gefragt, ob sie überhaupt kein Deo benutzt oder so. Und da hat die Özlem mich gefragt, ob sie stinkt. [...] Ich so: ›Ja Özlem, warum sagst du ihr nicht irgendwie – das muss ihr doch egal sein, was du da machst, ob du stinkst oder was weiß ich benutzen tust! Das geht sie überhaupt nichts an!‹ Ja, sie hätte das gestört und sie hätte das halt voll gesagt. Und da hat sie fast angefangen zu weinen. [...] Auch über Asra – also das ist eine iranische Frau. [...] Da hat sie so übel geschimpft irgendwie: Asra war das dann zu viel. Die ist ihr*

---

35 Die Durchläuferin spricht über ein Ereignis aus der Beobachterposition. Nur aus dem Narrativ wird deutlich, dass sie selbst sich der Kategorien bedient, über die sie nur zu berichten vorgibt. Die Bleiberin hingegen beschreibt Ereignisse, die ihr oder Kolleginnen selbst widerfahren sind und die erhebliche Auswirkungen auf sie haben.

dann in die Küche hinterhergelaufen und hat dann – was hat sie gesagt? ›Du Schlampe!‹ Ja, irgendwie so was. (lacht) […] Ich glaube, das ging auch um Stinken, […] die Asra, die wurde da richtig wütend, hat dann da, was weiß ich, was die ihr alles gesagt hat jetzt, ihr hinterhergerufen hat. Und nach einer halben Stunde, wo sie sich dann alle beide beruhigt haben, denke ich mal. Wobei: Die Asra hat sich nicht beruhigt, erzählte sie mal. Aber die Petra hätte sich schon beruhigt und hätte so gemacht: Hand um ihre Schulter geworfen halt, hätte gesagt: ›Ach Asra, wie geht es dir?‹ Als wäre nichts gewesen! […] Ja, also ich kann nur von früher erzählen: Da war sie noch schlimmer. Als ich da angefangen habe, da war sie schon dabei. Da hat sie halt Leute voll ausgenutzt. […] Da hat sie uns, also mich beziehungsweise, ausgenutzt, hat gesagt: ›Hier, los, Alev, wegräumen!‹ Und ich durfte halt die Drecksarbeit machen. So ungefähr: Hin- und Herlaufen wie so eine Sau! Und sie stand da, hat da gesichert oder was weiß ich, sonst was gemacht. Ich meine: Ich habe es mir auch gefallen lassen, weil ich in der Probezeit war damals. Ja, weil ich das Geld gebraucht hab, den Job gebraucht hab, habe ich da natürlich nichts gesagt. […] Irgendwann geht das nicht mehr! Sie hat sich dann irgendwann, wenn sie an der Kasse war – es waren vielleicht acht, neun Kunden an der Kasse –, da hat sie dich vor Kunden voll fertiggemacht! […] Ich denke mal, dass sie ausländerfeindlich ist!«

Hier wird eine Art von Konflikt sichtbar, von der keine der Durchläuferinnen berichten konnte. Nicht nur ist in dieser Schilderung der Angestellten eines Textilunternehmens das System des harmonischen Teams, das Spielregeln kennt und sich an diese hält, aufgehoben. Spätestens im Verdacht der Ausländerfeindlichkeit ist die grenzüberschreitende Funktion des Schimpfklatsches verschwunden. Die Dominanz der bemühten Individualdefinitionen ist weg.

Wenn Kollektivkategorien nicht mehr gescheut werden, sondern zwischen Stigma und Stolz geradewegs in ein Spiel mit der naturalisierten Solidarität integriert werden,[36] dann stellen sich für die

36 »Ausländer« ist dann sowohl ein Stigma als auch eine Kollektivkategorie des Stolzes, wenn die Bleiberin an anderer Stelle etwa eine ethnische Unterschichtung mit der Zuschreibung einer besseren Arbeitsethik assoziiert *»Die Ausländer, die dort arbeiten, ich denke, die sind viel schneller beziehungsweise die arbeiten besser als die Deutschen! Sage ich mal jetzt. Zwar nicht alle Ausländer, aber es sind schon viele dabei, die wirklich sagen: ›Das macht mir Spaß!‹«*

diversitätsindifferente Etablierten-Außenseiter-Konstellation zwei Probleme ein. Wenn die Bleiberinnen ethnische Kollektivkategorien bemühen, wächst zum einen die Konflikträchtigkeit zwischen Durchläufern und Bleibern. Gerade in der Gruppe der studentischen Stundenlöhnerinnen befindet sich eine Mehrheit von Migrantinnen mit hoher Bildungsaspiration. Das heißt, es ist nicht so, dass die Migrantinnen innerhalb der Belegschaft gleichzusetzen seien mit den Akteuren aus den Randbereichen der Sozialstruktur oder den Stundenlöhnern ohne Ausbildung. Die deutliche ethnische Diversität verläuft vielmehr quer zu den Achsen, die Durchläufer und Bleiber trennen. Für die migrantischen Studentinnen werden die ethnischen Kollektivkategorien nun zu einer Grenzerfahrung. Wenn ethnische Kollektivkategorien bemüht werden, dann werden nicht nur die individuell-charakterlich orientierten Images unterminiert. Die Studentinnen sehen sich dann vornehmlich auf den Status der Migrantin festgelegt und persönlich an die Randbereiche der Sozialstruktur manövriert. In der Folge werden Distinktionsbemühungen losgetreten. Wenn die Bleiberinnen statt individualisierter Images Kollektivkategorien bemühen, dann beginnen die Durchläuferinnen im Gegenzug eben die stillschweigende Vereinbarung eines »Race to the Bottom« zu torpedieren. *»Wenn die Studentin jetzt zum Beispiel total raushängen lassen würde, dass man studiert und vieles besser weiß und da mit seinem Wissen vielleicht kokettiert oder so. Das ist schon schwierig.«* Wer auf zertifizierte Abschlüsse pocht, missachtet die praktizierte Etablierten-Außenseiter-Konstellation. Dies geschieht nicht nur, weil mit ihr gerade versucht wird, diversitätsbedingte Unterschiede zu nivellieren, sondern auch weil mit der geforderten Anerkennung für ein akademisches Wissen die informell mühevoll etablierten Strukturkriterien sozialen Alters mit formalen Bildungstiteln geschlagen werden. Mit Gestik und Mimik überbieten die Durchläuferinnen sich dann etwa gegenseitig in Distanzierungsbemühungen von einer großen Gruppe ihrer Kundschaft, was im Endeffekt auf eine Parodie einer multi-ethnischen Unterklasse hinausläuft.[37] Das Problem: Die parodierte Kundschaft setzt sich sozialstrukturell ähnlich zusammen wie die feste Belegschaft der Blei-

37 In den Interviews wird nicht von Unterschicht gesprochen. Um zu verdeutlichen, dass eben dies gemeint ist, rekurrieren die Angestellten in der Beschreibung meist auf ein Stadtviertel, das als arm und migrantisch gilt.

berinnen. Zwar wollen die Durchläuferinnen die Kolleginnen nicht verletzen. Dennoch wollen sie einen Unterschied markieren.

Andererseits verschärft sich die Lage unter den Bleibern, wenn biologistisch-kulturelle Kollektivkategorien in den Belegschaften »einfacher« Dienstleistungsarbeit zu den zentralen Achsen der Kämpfe um Strukturierung werden. Aus dem grenzüberschreitenden Spiel kann dann unter Umständen auch Denunziation und multiachsiale Abgrenzung werden, wenn im Wettbewerb um die eigene Position im Betrieb Verdrängungsängste entstehen, wie etwa die Wortmeldung einer Reinigungskraft belegt: *»Wir sind ein sehr, sehr ausländerfreundliches Unternehmen. Sagen wir mal so, ein deutschfeindliches Unternehmen und ein ausländerfreundliches Unternehmen sind wa. […] Weil mehr Ausländer eingestellt werden wie Deutsche. Die Deutschen wollen sie alle wegrationalisieren. […] Weil die sich nichts gefallen lassen. Wir können nich' arbeiten angeblich. Haben 'ne große Klappe und ja, die haben alle Angst, ja? […] Denen sagen sie gleich klipp und klar: ›Wenn ihr hier nicht arbeitet und euren Mund haltet, dann müsst ihr zurück in euer Land. Ihr habt keine Aufenthaltsgenehmigung mehr. Nichts, nichts, nichts.‹ Und da haben sie so eine Angst und kuschen. Aber alle.«*

Allgemein werden Verdrängungsängste eher indirekt artikuliert, und es kommt darauf an, wer gefragt wird. Spricht man mit autochthonen Deutschen, dann können Arbeitswille und Kompromissbereitschaft der migrantischen Kollegen allerdings die Angst schüren, dass sich Arbeitsbedingungen verschlechtern. *»Es ist ja große große Frage, dass die nicht Deutsch können. […] Weil ich glaube, wenn Ausländer da kommen, sprechen keine Sprache, wollen nur was machen. Ob das gut ist oder ist doch scheißegal. Der kriegt was bezahlt. ›Ah, bitte, bitte, bitte, bitte, versteh' nicht Bahnhof.‹«* Aus migrantischen Kollegen können dann unter Umständen auch »Lohndrücker« werden. Das gilt zum einen, wenn polnische Reinigungskräfte sich bereit erklären, für vier Euro zu arbeiten, und ehemalige taiwanesische Zimmermädchen nicht nur deshalb in der Gebäudereinigung beliebte Arbeitskräfte sind, weil aus Sicht der Vorarbeiter keiner ein so geschultes Auge habe wie diese Frauen, sondern weil sie die Arbeit in der Gebäudereinigung bezüglich Arbeitsumfang und Bezahlung geradezu als persönlichen Aufstieg werten. Zum anderen können die Verdrängungsängste umso mehr entstehen, wenn sich Vorgesetzte die fehlende Sprachkenntnis zunutze machen. Ein

wiederkehrendes Beispiel ist etwa der Stundenbetrug. Neue fremdsprachige Mitarbeiter, die ihre Stundenzettel nicht lesen und daher kaum selbst ausfüllen können, werden dann unter Umständen von der Vorarbeiterin auch schon mal angewiesen, ihre Stunden nur mit Bleistift einzutragen. Die Vorarbeiterin werde die Stunden dann anschließend fest eintragen, wie das Beispiel einer Beschäftigten zeigt. *»Aber da ja alles Ausländer da sind, hauptsächlich, die Jugoslawen, ne, die kommen damit gar nich klar – dann schreibt Vorarbeiterin die. Und die hat zu einer Mitarbeiterin gesagt, die Stundenzettel soll sie mit'm Bleistift schreiben. Ja, was ja auch verboten is'.«* Der Zorn richtet sich dann nicht nur gegen die Rekrutierungs- und Organisationshandhabung des Arbeitgebers. Verdrängungsängste lassen beizeiten auch im Innern der Belegschaften Muster diffuser Assoziierung entstehen, etwa wenn eine bosnische Angestellte sich selbst als *»rechtsextremsten Ausländer«* beschreibt.

Wenn Solidarität zwischen askriptiver Verbannung und selbstgewählten Bündnissen zerrinnt, dann werden die »einfachen« Dienste für gewerkschaftliches Engagement zu einem doppelt schwierigen Terrain. Die personelle Besetzung einer Fachgruppenvorstandssitzung, das heißt der Sitzung des Vorstands aller in einer Branche organisierten Arbeitnehmer, kann dann durchaus mit unter zehn Personen und keinem einzigen Angestellten mit Migrationshintergrund zu bilanzieren sein. Einerseits erfordert Partizipation im solidarischen Schulterschluss Skills, die gerade den Beschäftigten mit Migrationshintergrund nicht selten Mühen bereiten. *»Aktivierung und Partizipation sind ja schön und gut«*, sagt ein Gewerkschafter. *»Aber die meisten von denen können ihre eigene Lohnabrechnung nicht lesen!«* Andere scheuten sich ganz davor, arbeitnehmerorganisierende Vertretungen in Anspruch zu nehmen. *»Die glauben, sie müssen den Betriebsrat bezahlen.«* Andererseits lässt sich nachvollziehen, dass selbst die an Organisation interessierten Migrantinnen dennoch fernbleiben, wenn die Sitzungen auch gerne mal von Diskussionen mit fremdenfeindlichem Unterton begleitet werden. Beobachten lässt sich das etwa bei der Entscheidung über die Sprache des Flyers für die bevorstehende Betriebsratswahl. Für den leitenden Gewerkschafter des Treffens ist ein Wahlausschreiben, das nicht in mehreren Sprachen verfasst ist, ein Verfahrensfehler, der die bevorstehende Betriebsratswahl platzen lassen kann. Sobald eine Nationalität mehr als 10 % der Belegschaft stelle, sei das Pflicht. Die Runde der Arbeitneh-

mer echauffiert sich allerdings in entgegengesetzter Richtung, dass ihr Wahlschreiben nicht ausschließlich in Deutsch ausgehängt wurde. *»Wenn wir in der Türkei arbeiten würden, würden die das auch nicht in Deutsch aushängen!«* oder: *»Die können nicht richtig Deutsch sprechen, und lesen können die auch in ihrer eigenen Sprache nicht!!!«* In solchen Belegschaften werden Loyalitäten fragwürdig.

Die vorangegangenen Überlegungen legen eine Einsicht nahe: Persönliche Integrität und charakterliche Authentizität sind für das Personal »einfacher« Dienstleistungsarbeit wichtige Kriterien, um aus der Belegschaft eines Betriebs eine Gruppe der Zugehörigkeit zu machen. Zusammen mit dem Kriterium sozialen Alters lassen sie in den »einfachen« Diensten wiederkehrend Teams entstehen, die sich gegenüber der multiachsialen Diversität in den Belegschaften indifferent zeigen. Dennoch hat sich gezeigt, wie fragil diese Indifferenz bei näherem Hinsehen ist. Nicht nur werden an vielen Stellen aus Gruppen doch eher Belegschaften, mehr noch zerfallen die Belegschaften selbst in zerstreute Essentialismen, naturalisierte Solidaritäten und konkurrierende Diversität. Wenn in multiethnischen und sozialstrukturell heterogenen Figurationen nicht mehr klar ist, wer zu wem gehört, dann wird eine Etabliertenkonstellation, die sich an sozialem Alter orientiert, durch einfache Gruppendefinitionen und askriptive Ordnungsmuster unter Druck gesetzt. Gerade in dieser Situation geben die Beschäftigten allerdings noch eine zweite Antwort, die eine Solidarisierung ganz anderer Art in den Belegschaften »einfacher« Dienste beobachten lässt.

Misstrauische Meritokratie

»Hauptsache wir haben viel Post rausbekommen. Also da haben alle wirklich, bis nichts mehr ging, sind wir gefahren. Im Winter sind wir mit Taschenlampe rumgelaufen, weil wir nichts mehr gesehen haben. Und also et war schon damals war 'ne coole Zeit. […] Na, weil dedet Verhältnis untereinander dann noch extremer war. […] Also, noch besser, ja. Det war damals richtig zusammengeführt, sag ick mal. Weil halt, keener is' da vor'm anderen reingefahren. […] Dann hat man rumtelefoniert und gefragt: ›Ey, brauchst mal Hilfe?‹ ›Ja.‹ Dann sind wa alle zu dem gefahren. Also, et war schon echt cool. […] Das war eine Familie, möchte ich mal sagen.«

Ging es bei der Etablierten-Außenseiter-Praxis um eine über persönliche Integrität und soziales Alter erreichte Gruppeneinpassung, beschreibt das Zitat dieser jungen Zustellerin Leistung als Indikator für Teamzugehörigkeit. Das erinnert an ein Motiv, das auch schon der Industriearbeiter bei Popitz kannte. Jenseits aller Unterschiede war es doch vor allem die gemeinsame Händearbeit, die die Industriearbeiterschaft in der klassischen Studie zum Gesellschaftsbild des Arbeiters zu einer sozialen Gruppe solidarischen Bewusstseins schweißte. Nehmen wir die Worte eines Postzustellers der Gegenwart, dann scheint diese Option auch in den »einfachen« Diensten als Solidarität stiftende Kraft zurückzukehren. *»Also, wir haben kein Problem zwischen Jung und Alt, Mann und Weib, Afrikaner, Deutscher, Türke, Samoaner. Das is' total egal. Weil, wenn du det erst mal geschafft und hast die Zeit überstanden und machst keinen Müll, bist du im Team.«*

In der Leistung sind sie alle gleich. Mehr noch tritt diese leistungsorientierte Gemeinschaft in den »einfachen« Diensten gerade dann zum Vorschein, als die Zahl der Nationalitäten unter dem Personal zunimmt und sich mit ihr die starken ethnischen Bündnisse, die die Belegschaften unterhalb offizieller Teams bis dahin unterteilten, aufzulösen beginnen. *»Zur Anfangszeit bei Superpost war das so, da hatten wa 'n sehr hohen Anteil von afrikanisch abstammenden Kollegen. Und die waren schon 'n Völkchen für sich. Aber das is' ein Problem, […] wenn man's nich' versteht und nich' richtig hinhört, verstehst du die auch nicht. Egal, ob sie jetzt Französisch oder Englisch sprechen, ja? Das is' immer ein Kauderwelsch, ein Kauderwelsch. Die wollen immer ihre eigene Clique. Dann hatten wir 'ne große türkischstämmige Kollegenschaft. Mittlerweile is' das so verzerrt. Ich glaube wir haben zwanzig oder dreißig Nationalitäten bei uns arbeiten, […] wir sehen nicht da hin, wo man herkommt, sondern, wat man leistet.«* Gerade in der in Diversität »verzerrten« Belegschaft wird Leistung zur Initialzündung, die aus diversem Personal ein verbundenes Team macht. Ihre solidarische Wirkung entfaltet die Leistungsorientierung bei Superpost in besonderem Maße, da für die Beschäftigten zum Sieg der Meritokratie gerade in den Anfangszeiten des Unternehmens für die beschäftigten Postzusteller ein gemeinsames Ziel kommt. *»Gebuckelt wie die Bekloppten haben wir!«*, lacht der Zusteller und schlägt dem Kollegen dabei auf die Schulter. *»Wir haben eben die Firma aufgebaut*

damals. Das wurde von oben so weitergegeben, und wir haben das auch durchgezogen!« Zwischen 13 Stunden-Arbeitstagen und Tapeziertischen war die Belegschaft im schöpferischen Ziel des Firmenaufbaus verbunden. *»Das waren 13-Stunden-Tage. Aber du bist halt auch nie nach Hause gegangen, bevor nicht alles erledigt war. Ich habe mich da immer noch um sieben mit zwei Kollegen am Platz zum Kaffee getroffen. Da hatten wir dann alle einen Extrastarken, und dann ging es in den Endspurt! Da war jeder für den anderen da.«* In diesem Zitat eines Postzustellers klingt jenseits einer differenzierten Etablierten-Außenseiter-Konstellation noch eine weitere Solidarisierung an, die die Diversität in den Belegschaften »einfacher« Dienste auf eine ganz andere Art und Weise zu überspannen vermag. Um zu verstehen, worin der Antrieb dieser Solidarisierung besteht und warum ihre Beschreibungen tatsächlich eher im Präteritum gehalten sind, muss man sich die Entstehungsgeschichte des Zustellungsunternehmens vergegenwärtigen. Als ein früher Marktteilnehmer veranschaulicht das Unternehmen Superpost die Entwicklung der Zustellungsbranche allgemein, in der auf eine planlose, wilde Anfangsphase eine Phase zunehmender Konsolidierung und Formalisierung folgt. Wurde in der Aufbauphase oft weniger gearbeitet, als laut Vertrag vereinbart war, kam es mit steigendem Postaufkommen zu einer wilden Phase mit regelmäßigen 10- bis 13-Stunden-Tagen, in der Arbeitszeitkontrolle noch nicht etabliert war. Die Organisation war dilettantisch: *»Die ersten Filialen […] sollen Bauwagen gewesen sein, ohne Heizung, äh, ohne alles. Also, da wirklich, äh, also voll improvisiert irgendwie. Und bei uns war et ja auch noch so, det war dann zwar schon richtig, äh, richtiger Laden in so 'nem Haus drin. Aber, wir haben Tapeziertische […] als Regal gehabt.«* Dem räumlichen Arrangement entspricht die Gestaltung der Arbeit. Bevor eine Phase der Konsolidierung mit Logistik, Gangfolge, Sollstopps und statistischer Tourenverteilung in den aktuellen Unternehmensstatus führt, kennzeichnet die Anfangsphase vor allem eine Bereitschaft zu beständiger Improvisation und unbezahlten Überstunden. *»Und dann hast es nur noch geschafft, wenn du immer 'n bisschen länger gemacht hast. Und dann, äh, hast du immer 'n bisschen länger gemacht, und noch 'n bisschen länger, und irgendwann, es war ja jetzt wirklich auch nich' so, dass du jeden Tag, äh, dreizehn Stunden gearbeitet hast. Aber es kam vor, und weil immer noch alle so das Gefühl hatten, ›Ich muss*

alles rausfahren. Alles, was mir mitgegeben wird, muss ich auch schaffen.‹ Es gab diese, wie heute Abbrüche, det war undenkbar.« Auch wenn die Aufbauphase mit der Explosion der Arbeitszeiten durch Überlastung gekennzeichnet war, *»13-Stunden-Tage – das war unmenschlich«* und sich mit der konsolidierten Phase die Arbeitsbelastung verringert hat, während der Lohn gleich geblieben ist, findet sich wiederkehrend eine normative Aufwertung »der guten alten Zeit«. Statt der Gemeinschaft askriptiver Merkmale liegt ihre Solidarität stiftende Wirkung im gemeinsamen Ziel meritokratischen Aufbaus. Wenn es in multinationalen Belegschaften an Sprachkenntnissen fehlt, dann spricht die sichtbare Leistung mehr als tausend Worte.

Der fehlende Stolz – Leistungsstolz ohne Kollektivbewusstsein

Das Problem, dem diese meritokratische Solidarisierung begegnen muss, liegt aber in der Schwierigkeit der Dienstleister, ihrer Arbeit überhaupt so etwas wie Leistungsstolz abzugewinnen. Interessenorganisation steht im Bereich »einfacher« Dienste hinter doppelt negativem Vorzeichen. Weder gibt es eine Tradition sozialer Verortung im Sinne der individuellen Organisationslogik der Professionsverbände bei den Angestellten, noch funktioniert der kollektive Schulterschluss am Vorbild des Produzentenstolzes des Industriearbeiters in den Gewerkschaften.

Zwar nimmt die individuelle Organisationslogik der Professionsverbände gerade mit dem Wachstum der Dienstleistungsbereiche rasant zu. Die Beschäftigten der Angestelltenberufe sind weitaus weniger dem kollektiven Organisationsverband der Gewerkschaften zugeneigt als ihr industrielles Pendant. Stattdessen organisieren sie ihre Interessen individuell entlang der spezifischen Bedürfnisse und speziellen Kenntnisse ihrer Berufsgruppen. Interessenorganisation funktioniert dann ganz nach dem durkheimianischen Prinzip der Arbeitsteilung. Für das Dienstleistungsproletariat steht diese Option individueller Interessenvertretung aber allein schon deshalb nicht zur Disposition, weil die beschriebene zertifikatorische Diffusion und die von den Dienstleistern selbst empfundene Residualität der eigenen Tätigkeit Bemühungen um eine branchenspezifische Professionalisierung systematisch leer laufen lassen. *»Nach zwei Jahren hab ich acht Stunden gekriegt. Und warum? Weil ich meine Arbeit*

richtig mache. […] Da bin ich stolz. Aber Putzfrau werd ich nie im Leben.« Die Reinigerin hat sich von anfänglichen vier Stunden zu einem, wie sich zeigte, für Branchen wie die Reinigung, ungewöhnlichen Acht-Stunden-Vertrag hochgearbeitet, weil sie ihre Arbeit gut mache. Darauf ist sie stolz. Doch schon im nächsten Satz relativiert sie die Leistung in der Selbstdistanzierung. Dass sie Gebäudereinigung als eine Gruppierung wertet, der sie sich zugehörig fühlt, kommt für sie nicht infrage. Als Normalisierungsarbeit erschweren die Tätigkeiten »einfacher« Dienstleistungen systematisch die Erfahrung von Berufsstolz. Ein gemeinsamer Schulterschluss verliert sich in Relativierung. *»Ist ja nur eine Reinigungskraft. Das Klischee ist ja immer noch, arm, asozial und kann sowieso nichts. Wer erzählt schon, dass er Gebäudereiniger ist?«* Für die empfundene Unattraktivität der eigenen Arbeit spricht nicht zuletzt die hohe Zahl an Eigenkündigungen. Körperliche Anstrengung und geringe Entlohnung sorgen regelmäßig dafür, dass einige Kollegen am Ende nur noch sagen: *»Ich will hier raus, ich will weg, mir reicht's. Wat muss ich machen?«* Es ist keine Arbeit, für die es sich zu kämpfen lohnt.[38] Bei vielen bleibt es stattdessen eine Arbeit, die sie machen, weil sie keine Alternative haben. Zwei typische Figuren aus den Belegschaften »einfacher« Dienste können diesen Umstand verdeutlichen. Die dequalifizierten Migrantinnen stehen für unterschiedliche Typen und Generationen, die in ihren Heimatländern nicht selten die Position einer hohen Verwaltungsbeamtin oder einer Ökonomin bekleidet haben. Im Zuge bundesrepublikanischer Zertifizierungsauflagen werden die Qualifikationen aber im transnationalen Übergang nicht anerkannt. Auf der Suche nach einem eigenständigen Einkommen offeriert ihnen die Zertifikationsabneigung der Branchen »einfacher« Dienste oft den einzigen Zutritt zum bundesrepublikanischen Arbeitsmarkt. Eine zweite typische Gruppe kennt ebenfalls das Problem verschlossener

38 Dazu lässt sich die Anekdote aus dem Tagebuch eines Streiks der Gebäudereinigung erzählen, die fast einer Karikatur gleich die Sekundäreffekte beschreibt, die entstehen können, wenn der Kunde »einfacher« Dienstleistungen ein Betrieb der Industrie ist. Als die Belegschaft eines Automobilherstellers mitansieht, wie einige Reinigungskräfte den gewerkschaftlich organisierten Streik ihrer Reinigungskollegen brechen und zur Schicht in ihren Produktionshallen antreten wollen, verriegeln die Industriearbeiter prompt von innen die Tür und sperren die Streikbrecher unter dem Ruf aus: *»Bei uns wird kein Streik gebrochen!«*.

Türen. Die Deindustrialisierten waren ehemals in industriellen Jedermannsarbeitsmärkten beschäftigt und wurden mit dem Schwinden der Industriearbeitsplätze in den 1990er Jahren gleich mit deindustrialisiert. Häufig verfügen sie über keine Ausbildung, wurden betriebsintern angelernt oder haben etwa eine Ausbildung als Bürokauffrau absolviert, in deren Beruf sie anschließend allerdings nie dauerhaft Fuß fassen konnten. Stattdessen haben sie zahlreiche Tätigkeiten absolviert, von Verpackungsjobs in der Fleischfabrik, Getränkefirma oder Vogelfutterherstellung bis zur Fließbandarbeit in einem Tabakunternehmen. Im Zuge der Deindustrialisierung kommen zunehmend dienstleistende Tätigkeiten hinzu, ob als Reinigungskraft, Sammelbestellerin im Einzelhandel oder Zimmermädchen. In einem Erwerbsweg, dessen durchhaltende Charakteristika vornehmlich mit Begriffen von Unbeständigkeit und Umwegen beschrieben sind, wird die Entstehung beruflicher Zugehörigkeit schwierig.

Die wenig solidaritätstaugliche Situation der »einfachen« Dienste verbaut damit nicht nur den Zugriff der durkheimianischen Professionsverbände. Sie verbaut auch den Zugriff der kollektiven Interessenvertretung, wie sie der Industriearbeiter in den Gewerkschaften findet. Hatte sich der Glaube an die Erste bereits im Unglauben an die eigene *Professionalität* zerstreut, fehlt für die Zweite die Überzeugung eigener *Produktivität*. Die Parolen der Gewerkschafter können nur auf Unverständnis stoßen, wenn sie folgendem Muster folgen: *»Ihr verdient mehr Lohn! 1960 nennt man heute Wirtschaftswunderzeit. Aber wann wird denn mehr produziert? Heute oder 1960? Heute natürlich! So gesehen, wenn du dir die Zahlen anschaust, dann ist heute Wirtschaftswunder!«* Ganz klassisch werden Einkommensanstiege an Produktivität gekoppelt. In den »einfachen« Diensten stößt eine an Produktivität gebundene Lohnentwicklung allerdings auf ein Problem, das sich in seiner Beschreibung früh mit dem Namen William J. Baumol verbindet:[39] Als Norma-

39 Das im Folgenden beschriebene Problem hat William J. Baumol als Kostenkrankheit bezeichnet. Sie beschreibt das Problem der fehlenden Rationalisierbarkeit beziehungsweise der sogenannten Kostenschere in den personalintensiven Unternehmen der Dienstleistung. Ausgehend von einem Zwei-Sektoren-Modell, das den produktiven von einem nicht progessiven Sektor trennt, skizziert es eine dilemmatische Situation der Lohnentwicklung. In beiden Berei-

lisierungsarbeit untergraben die »einfachen« Dienste eine produktivitätsinduzierte Lohnsteigerung. Zwar scheint im Leistungs- und Körperbezug der Dienstleister ein arbeiterliches Erbe auf. Und die Beschäftigten entwickeln wiederkehrend Überzeugungen, die Leistungsbewusstsein nach der Maßgabe eines »Auf unseren Knochen verdienen die ihr Geld« suggerieren, wie das Beispiel einer Reinigerin paradigmatisch zeigen kann. *»Die wollen immer mehr sparen, sparen, sparen. Aber halt eben über die Knochen von den Mitarbeitern, ja? Von Luft kommt ja kein Geld.«* Dennoch versperrt sich die erbrachte Leistung der Dienstleister der Möglichkeit, ihr Leistungsbewusstsein in der Produktivität durch das zu ergänzen, was Popitz ein »Kollektivbewusstsein«[40] nennt. Auch der Industriearbeiter bei Popitz wusste sehr wohl, dass er als Einzelner jederzeit auswechselbar war. Die Überzeugungsstärke des marxistischen Arguments für den Industriearbeiter lag aber darin, dass sie ihn davon überzeugte, wenn nicht allein, so doch gemeinsam eine Arbeit zu verrichten, die zum einen produktiv ist und deren Produktivität zum anderen primär[41] war.

Diese Überzeugung läuft im Dienstleistungsproletariat gänzlich ins Leere. Im Eindruck, residualistische Routinen der Gewährleistung zu vollziehen, die nichts produzieren, sondern die Produkte anderer arrangieren, zustellen oder sichern, entsteht kaum Produzentenstolz, der zu solidarischer Assoziierung motivieren könnte. In einer Arbeit, deren Wertbemessung zwar ganz arbeiterlich vor allem über die körperliche Anstrengung entsteht, aber keine Werte produziert, geraten Gewerkschafter in die missliche Lage, Berufsstolz mit Parolen stärken zu wollen wie: *»Ihr verdient mehr Lohn! Gebäudereinigung ist ein Handwerk! Denn: Ihr macht die Scheiße weg, die andere bauen!«* So geschehen auf einer Kundgebung zur

---

chen finden sich gleiche Lohnzuwächse. Während diese Zuwächse im Falle des produzierenden Gewerbes durch Produktivitätsfortschritte kompensiert werden und Gewinnmargen proportional erhalten bleiben, führen sie im nicht progressiven Sektor des Dienstleistungsgewerbes zu immer höheren Gesamtkosten. Ohne die effizienzsteigernden Potenziale wird die Lücke zwischen Einnahmen und Ausgaben stetig größer. Baumol, »Macroeconomics of Unbalanced Growth«.

40 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

41 Bei Popitz u.a. konnten die Arbeiter ihre Leistung als Grundlage für alle weiteren gesellschaftlichen Funktionsbereiche ansehen.

Tarifverhandlung in der Gebäudereinigung. Es ist ein verzweifelter Anfeuerungsruf, von dem sich nur schwer annehmen lässt, dass er seine intendierte Funktion erfüllen wird.

In der Residualität der Arbeitsdeutung und der Flüchtigkeit der Ergebnisse eigener Arbeit kann gewerkschaftliches Engagement keine erfahrbare Tradition etablieren. Zwischen multiachsialer Diversität und beständigen Fluktuationsbewegungen teilt das Personal weder eine gemeinsame Geschichte noch den Eindruck, dass seiner Arbeit im Leistungsstolz eine ehrbare Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe anhaftet. Als unmögliche Gruppe bleibt es bei der individuellen Entbehrlichkeit.

Dennoch liegt die einzige Herausforderung solidarischer Interessenorganisation nicht allein in den Reihen derer, die ihrer Arbeit im Zuge eines überzeugten Residualismus ohnehin nichts abgewinnen können. Eine ebenso große Hürde steht ihr gerade unter den Beschäftigten im Weg, die ihre Arbeit in der Suche nach Stolz verteidigen.

Von der Hermeneutik eines Verdachts

»Das hier ist mein Büro! Ich kenne mich hier besser aus als die anderen. Als ich in Afrika im Urlaub war, habe ich extra angerufen und gefragt, ob alles läuft. […] Ich mache das hier besser als andere!« Wenn man sich dieses Zitat einer Reinigungskraft anschaut, begegnen gewerkschaftliche Solidarisierungsversuche nicht nur dem Problem, dass die Beschäftigten in ihren Tätigkeiten kaum eine Arbeit sehen, bei der es sich lohnt, sie zu verteidigen. Sie begegnen zusätzlich dem Dilemma, dass gerade Versuche der Profilierung eigener Arbeit oft auf Kosten anderer gehen können.

»Jeder möchte der Beste sein. Ich bin ja so gut. Und die sind scheiße«, kommentieren zwei Kolleginnen diese Versuche als gängige Praxis, »wenn man jetzt die Dings, die die Etage mitmachen muss, wenn einer jetzt fehlt irgendwie, ne? Dass man sagt, um Gottes willen, ich hab […] heute die Etage. […] Du hast mir 'ne Etage gegeben. Die hat ja nie die Schränke sauber gemacht. Die ganzen Handgriffe von oben bis unten alles voll Dreck dann, ne? […] Oder, die hatte bestimmt acht Wochen nicht mehr gesaugt, ne? Obwohl ja immer Kontrolle is'. Einmal im Monat, und die Vorarbeiterin geht jeden Tag und guckt. […] Trotzdem heißt es nachher: ›Die hat acht Wochen nicht ge-

saugt‹, ne?« Mit dieser desolidarisierenden Profilierung steht die Reinigungsbranche keineswegs allein. *»Also, es gibt auf jeden Fall ’ne Atmosphäre, würd ich sagen, unter den Zustellern. Also is’ ja unter den Zustellern sowieso so von wegen: ›Ach, du hast ja nix, und ick hab viel mehr.‹ Und det wird so spaßig gemacht. So auf Spaß irgendwie. Von wegen: ›Ah, na, und wieder halb eins fertig‹, und so. Und det sind immer so ’ne Sticheleien irgendwie, die so als Scherz verpackt sind. […] Dass du dann selber so denkst: ›Ach, der hat da bestimmt ’ne Tour, die er ganz locker schafft, und meine is’ viel schwerer.‹ Und det Denken […] is’ne Berufskrankheit. Det denken alle. Alle denken, sie hätten die schlimmste Tour, und sie sind die Einzigen, die hier richtig ackern müssen. Die anderen, ach, die würden det alles schaffen. Also, (zieht Luft ein) also Solidarität gut, is’ bestimmt vorhanden irgendwie. Aber sie zeigt sich einfach nich’ so janz deutlich wie, früher gab’s zum Beispiel wirklich auch mal ’ne Zeit, äh, wo et darum ging, äh, selber irgendwohin zu. […] ›Ey, kann ick dir wat abnehmen? Soll ick dir irgendwie wat helfen oder so?‹ Das gibt’s auch noch, klar. Aber nich’ mehr in dem Maße. Weil et gar nich’ mehr möglich is’.«*

Rationierte Sozialität

Die von dem Zusteller beschriebene Unmöglichkeit der Kooperation beginnt in der Materialität der Arbeitssituationen »einfacher« Dienste. Die Arbeit der »einfachen« Dienstleister funktioniert branchenübergreifend vielfach isoliert.

Sei es Postzusteller oder Reiniger, sie verrichten ihre Arbeit allein.[42] Es gibt keinen Betrieb, an dem die Arbeit stattfindet, und ob

---

42 In der privaten Live-in-Pflege gerinnt die Isolation zum paradigmatischen Destillat. Zwar ist die Pflege im Umgang mit dem Patienten durch die Live-in-Situation ausgesprochen intensiv, wie gesehen teilweise sogar regelrecht invasiv. Doch genau hieraus entsteht eine Isolation zweiter Ebene: Die Arbeit ist vor allem auf die Triade bestehend aus Patient, Betreuer und die Familie hinter dem Patienten konzentriert. Die Firmenkonstruktion funktioniert dagegen nach dem Prinzip der Anonymität. Chef oder Chefin haben sie meist noch nie gesehen. Die Pflegekräfte bewerben sich per Internet, die Anstellung sowie sämtliche Absprachen und die jeweilige Koordination ihrer Pflegeeinsätze in Deutschland geschehen telefonisch. *»Diese Firma ruft mich an, reden, wann ich fahre und welche Tag und auf welche Monat«*, erklärt ein Pfleger im Privathaushalt die gewohnten Modalitäten der Vereinbarung seiner Pflegeeinsätze. Nun muss man einwenden, dass auch der Industriearbeiter selten seine

Zustellungstour oder Reinigungsroute, jeder arbeitet für sich. Die isolierte Arbeitssituation schafft kaum Begegnungssituationen. Die Angestellten der Reinigung ergänzen sich an Schnittstellen, wenn einer noch nicht fertig ist, der andere aber schon seine Runde beendet hat, macht er eben schon weiter. *»Na, fertig?«*, ist oft die Frage, auf die sich die wenigen Wortwechsel beschränken. Wenn es keine *»Zufälligkeitens-Treffen«* auf der Zustellungstour sind, dann sehen auch die Zusteller sich nur im Depot oder an Ablagestellen. *»Sonst kämpft sich schon jeder alleine durch seine Tour.«* Aus den Mitgliedern eines Teams werden dann vornehmlich Einzelkämpfer. *»Dieses Einzelkämpfertum is' natürlich 'n ganz großes Problem für Zeitungszusteller. Also, man kennt sich, man lernt sich im Laufe der Jahre kennen. Aber dafür, dass man eigentlich so'n Haufen Kollegen hat, trifft man sich doch relativ selten, ne? Also, wir können zwar so erzählen, von Kollegen, die wir kennen, und so. Aber, aber nich' so wie andere. Also das, das, dieses Einzelkämpfertum herrscht vor. Auf jeden Fall. Ich könnte auch x Kollegen nennen, die überhaupt keinen Kontakt zu andern Zeitungszustellern haben.«*

Lässt sich in der Arbeitssituation damit schon ein entscheidendes Differenzkriterium festhalten, dass die »einfachen« Dienste systematisch von ihrem Pendant »einfacher« Industriearbeit trennt, nimmt die Brisanz dieser Differenz zu, wenn man sich klarmacht, dass die beobachtbare Isolation keineswegs nur naturwüchsig aus der immanenten Struktur der Arbeitssituation selbst entsteht – dass

---

Chefs zu Gesicht bekommen hat. Die Anonymität der Firmenkonstruktion in der Live-in-Pflege beschränkt sich aber nicht nur auf die Vorgesetzten. Auch die Kollegen kennen die Pflegekräfte nicht. *»Nee, hab ich keinen Kontakt mit anderen.«* Eine Belegschaft gibt es in dem Sinne auch gar nicht. Es gibt keinen gemeinsamen Betrieb. Die Agentur vermittelt aus der Ferne, und den Arbeitsplatz betritt man dem Arrangement der Arbeit gemäß allein. Die einzigen Momente, wo ein Kontakt zwischen Kollegen stattfindet, sind die Momente des Personalwechsels im Urlaubsfall. Man tauscht sich kurz aus, weist die Ablöse ein. Doch selbst diese Momente hängen davon ab, wie Abfahrt und Ankunft aufeinander abgestimmt werden. Im besten Falle sind es zwei Tage, in denen die Übergabe nicht nur Absprachen, sondern auch Kontakt offeriert – im schlechtesten Falle sind es nach Schilderung der Beschäftigten aber auch nur wenige Stunden bis zur Abreise. Erreicht die Isolation in der a-betrieblichen Arbeitssituation der Privatpflege einen Extremzustand, ist sie doch auch für andere Bereiche »einfacher« Dienste ein systematisches Kennzeichen ihrer Arbeitssituation.

eben jeder Zusteller allein seine Tour zu fahren hat und jeder Reiniger eine Route allein verantwortet. Soziale Begegnungen werden gezielt rationiert. Wie weit das Phänomen einer isolierten Arbeitssituation reicht, wird ersichtlich, wenn wir uns einen Bereich »einfacher« Dienste anschauen, der die Begegnung zwischen Kollegen unweigerlich vermuten lässt: Selbst im Einzelhandelsgeschäft der Supermarktdiscounter ist eine systematische Isolation in der sogenannten »1:1-Besetzung« bekannt. *»Das heißt, einer is' im Laden, packt und einer an der Kasse. […] Das is' eigentlich gang und gäbe bei Einkauf.«* Nicht nur sind Privatgespräche nicht erlaubt, es gibt nach Angaben des Angestellten einer Lebensmittelkette auch darüber hinausgehende Auflagen für den Kontakt unter Kollegen. *»Sie dürfen nicht lachen. Es sei denn, der Kunde bringt sie vielleicht mal grad zum Lachen, weil der'n Spruch gebracht hat. Das is' grad noch erlaubt. Aber ein freundliches Gespräch mit den Kollegen ist definitiv verboten.«* Sozialer Austausch wird branchenübergreifend unterbunden, wo er entsteht. Gelingt die Rationierung nicht, kann das in Branchen wie der Reinigung nach Auskunft der Beschäftigten regelmäßig auch zu härteren Konsequenzen führen als dem Ausspruch eines Verbots. *»Wenn die Chefs erfahren oder die Vorgesetzten, das sind Objektleiter, Bereichsleiter, wenn die erfahren, hier ist'n Kollege oder zwei, drei Kollegen, die verstehen sich und tauschen sich untereinander aus, und die erfahren dette, wird sofort abgeblockt und einer von denen wird gekündigt.«*

Hinter der Rationierung von kollegialer Sozialität steht das nüchterne Prinzip der Produktivitätssteigerung. Nicht der Industriekapitän treibt von seinem Büro aus beizeiten den Takt des Fließbandes hoch, sondern die Produktivität der Dienstleister wird von den Vorarbeitern mittels Isolation der Mitarbeiter angetrieben. An die Stelle technischer Rationalisierung tritt eine soziale Rationalisierung. *»Das hab ick (lacht), hab ick irgendwie kennenlernen müssen, […] wo ich eingestiegen bin im Konzerthaus. Und da haben ma eigentlich alle zusammen gemacht. Weil Teamarbeit macht ja irgendwie mehr Spaß, als wenn man immer alleene losgeschickt wird, und denn: ›Mach mal dies, mach mal das.‹ Das ist voll Rotz, find icke persönlich. Zu zweet schafft man det in der gleichen Zeit. Und so hat man da noch jemanden zum Quatschen. Is' nich' allzu langweilig. Aber, es is'n, hab' ick det mitgekriegt in der Putz-Branche, musst, sollst da immer noch alleine arbeiten. Immer nur alleine, damit, also, sagt*

mal'n Chef von mir. Der hat gesacht: ›Alleine arbeiten die Leute besser. Dann quatschen sie nicht so miteinander und halten sich mit'm Quatschen auf.‹ Das muss man sich mal vorstellen, so wat. […] Wo macht denn dann noch die Arbeit Spaß? Wenn man nur alleene is', nee, dann redet man irgendwann mit sich selber.« Um sich selbst zu hören, pfeifen sie, stampfen in Industriehallen rhythmische Takte, hämmern im Konzertsaal auf Holzarmaturen herum oder führen im leeren Bürogebäude Selbstgespräche. Was in Branchen wie der Reinigung mit aller Härte beginnt, lässt sich durch das ganze Spektrum der »einfachen« Dienste bis in den Einzelhandel verfolgen, wie die Wortmeldung einer Supermarktangestellten zeigt. *»So'n Team, wie das jetzt hier von denen is', wollen die eigentlich gar nich' haben. Dass man sich auch privat mal trifft und sagt: ›Wir gehen mal was zusammen trinken.‹ So was wollen die nich'. Die wollen eigentlich nur noch Mitarbeiter haben, die funktionieren und die wie 'ne Maschine arbeiten. Aber sich hinstellen und sagen: ›Mensch, du siehst heut schlecht aus, dir geht's doch nich' so gut. Geh mal nach Hause, wir schaffen das hier schon.‹ So was wollen die nich'. […] Sondern eigentlich nur gegenseitig sich peitschen, peitschen, peitschen. Der Umsatz muss stimmen. Aber das Miteinander darf nich' stimmen.«*

Erstaunlich ist, dass die Isolation den Beschäftigten aber nicht nur negativ gereicht. Isolation wird auch als positiv beschrieben, weil die Beschäftigten sie, wie sich unter dem Stichwort autonomer Arbeitsorientierung zeigte, mit der Autonomie freier Arbeitsgestaltung assoziieren. Es schaut ihnen wenigstens niemand über die Schulter. Nehmen wir die Gebäudereinigung, um uns den Gedanken näher zu bringen.

Gerade unter dem Stichwort der Bedarfsreinigung, wenn keine klaren Tätigkeitskataloge abgearbeitet werden, wenn relativ unbestimmt ist, was die Reinigungskräfte an einem Arbeitstag genau zu tun haben, tragen sie die Verantwortung für ihren Bereich und müssen flexibel abschätzen, welche Pflege dieser nötig hat, um die Standards zu gewährleisten. In einer solchen Arbeitssituation, in der kaum Standards existieren, können verschiedene Kollegen natürlich zu verschiedenen Standards führen und damit die Lage zusätzlich verkomplizieren. *»Ich war fertig mit der Arbeit, hab gefragt, ob ich noch helfen soll. ›Ja, wir sind aber bis um zehn hier.‹ Und denn is' hier eh jemand rumgeloofen bei mir. 'n normaler Arbeiter is' rumgeloofen bei mir, hat gemeint: ›Ah, ja, wir hatten auch noch dies und*

das gefunden.‹ Da hab ich gesagt: ›Ey, das kotzt mir an.‹ Ick renne zwei Mal durch diesen Saal, det eine Mal zum Müll sammeln und det zweete Mal zum Saugen. Und wenn mir beim ersten noch nichts aufgefallen ist, dat irgendwo noch wat liegt, da hätt' ich's ja mindestens beim zweeten Mal gesehen. So blöd bin ich ja nun wieder ooch nich'. ›Wa wa wa wa, wat regst du dich nun auf?‹ Ich: ›Na ja, weil mich det ankotzt, die Scheiße hier.‹«

Noch radikaler zeigt sich dieses Phänomen in der Zustellung. Ist man im Depot noch dem Diktat der Depotleitung unterworfen, lässt man Kollegen und Vorgesetzte hinter sich, sobald man das Depot verlässt und taucht ab in die Autonomie der Arbeit. *»Und ick muss sagen, es is', man kann mit ihnen klarkommen. Also man kann selbst mit den Arschlöchern klarkommen. Weil, du hast ja sie ja nich' ständig um dich. Det is' ja einfach ooch noch det Positive an dem Job. Du bist ja meistens draußen alleine, hast deine Ruhe. Du triffst die morgens oder abends, und dann kommst du halt mit denen ooch klar.«* Kaum haben sie das Depot verlassen, gelten draußen Zielvorgaben, bei deren Umsetzung das Gefühl von Autonomie vorherrscht. Wenn Autonomie als eines der wenigen positiven Definitionskriterien der eigenen Arbeit dient, die zur Verfügung stehen und genutzt werden, dann kann aus der repressiven Stille erfahrener Isolation auch schnell mal autonome Ruhe werden.

Spätestens an dieser Stelle wird ersichtlich, in welchem Dilemma die Dienstleister stecken. Zwar prangern sie einerseits die Desolidarisierung innerhalb ihrer Belegschaften an, andererseits präferieren sie aber selbst eine isolierte Arbeitssituation, weil sie in der suggerierten Autonomie oft die einzigen Aspekte von persönlichem Wert sehen, die ihnen ihre Tätigkeit überhaupt offeriert. Viele wollen in Ruhe gelassen werden. *»Gut, da sagen wir auch immer: ›Ne, das is' halt'n Eigenbrötler. Das is' der, der, dessen Art. Aber können wir was an seiner Arbeit aussetzen? Nein. Also, lasst ihn in Ruhe. Lasst ihn arbeiten‹«*, erklärt diesen Sachverhalt ein Postzusteller. *»Die passen in keine Gruppe. Die wollen auch gar nich' reinpassen. Die wollen in Ruhe gelassen werden. Det muss auch kommuniziert werden.«* Gerade in der Suche nach einer positiven Bewertung ihrer Arbeit stricken die Dienstleister damit an ihrer eigenen Desolidarisierung mit.

Die Ambivalenz autonomer Arbeitsverrichtung nimmt zu, wenn die isolierte Arbeitssituation nicht nur Begegnungssituationen minimiert, sondern zusätzlich Misstrauen schürt. In der autonomen Ruhe der Tätigkeiten in den »einfachen« Diensten fehlt die sichtbare Kontrollierbarkeit der Leistung des anderen. War die Leistung der Kollegen für den Industriearbeiter am klassischen Fließband noch augenscheinlich, ist die Autonomie der Dienstleister verdächtig: Wenn jeder alleine unterwegs ist und autonom über die Tätigkeiten bestimmen kann, die er heute erledigt, wenn das Ergebnis der eigenen Arbeit Verhandlungsmasse ist, seine einzige Beständigkeit darin besteht, stets flüchtig zu sein, und an mancher Stelle die Arbeit, wie sich zeigte, nicht einmal mehr das flüchtige Ergebnis, etwa alle Post ist für heute ausgefahren, erreicht, dann wird der Beleg eigener Produktivität in einer isolierten Arbeitssituation umso schwieriger. Man kann sich, mit anderen Worten, nicht sicher sein, ob der Kollege seine Arbeit auch wirklich macht. Wie verbreitet dieses Misstrauen an der Produktivität seiner Kollegen ist, lässt sich erkennen, wenn es in den Reihen der Zusteller sogar einen Namen hat. *»Flatliner sind die, die einfach draußen rumfahren, irgendwie gucken, wat machen se jetzt noch? ›Is' noch so viel Zeit. Bin zwar fertig mit meiner Tour, aber hab nix zu tun, geh noch'n Kaffee trinken, mach hier noch wat.‹ Das wurde mir ja quasi unterstellt in dem Moment, dass ick so was machen würde.«*

Der Ausdruck der Flatline verweist in der Medizin auf den alles entscheidenden Moment, wenn Herz oder Gehirn keinerlei Aktivität mehr zeigen und die elektrischen Impulskurven der sogenannten »flat line« weichen. Ähnlich der wenig Zuversicht versprechenden medizinischen Diagnose, die dann entweder Herzstillstand oder Gehirntod heißt, steht auch das Flatlining in der Zustellung unter dem Verdacht unwiderruflicher Inaktivität. Der Unterschied ist, dass die sichtbare Gewissheit eines Kardiogramms in den »einfachen« Diensten der Hermeneutik eines Verdachtes weicht, der – und das treibt die fatale Wirkung dieses Mechanismus auf die Spitze – gerade deshalb einsetzt, weil ihm der sichtbare Beweis fehlt. Ob der Einzelne konsequent arbeitet oder *»flatlinet«*, wissen weder Chefs noch Kollegen.

Hat das Misstrauen des Flatlinings einstmals als Begriffsschöpfung eines Vorgesetzten an oberster Instanz begonnen, hat es sich

mittlerweile bis in die eigenen Reihen der Zusteller zu einem grundsätzlichen Misstrauen fortgetragen. *»Es ist dann aber nicht nur so, dass die Vorgesetzten einem misstrauen. Das kommt dann auch zu den Kollegen in der Zustellung. Das ist ja nicht gut für das Depot, wenn manche nicht so schnell sind, wie sie sein könnten. Und dann wird da halt drauf hingewiesen. Und wenn es nur im Scherz ist: Aber man merkt das. Da wird dann gesagt: ›Na, haste heute wieder besonders lange Mittag gemacht?‹ Dann wird gelacht. Aber es ist klar, wie es gemeint ist. Oder bevor man loszieht, sagt ein Kollege: ›Na? Was schaffste heute? Kommst schon bis Fach 13, oder?‹ Und du weißt genau: Das schaffe ich nicht. Aber dann denkst du: Sollte ich es vielleicht schaffen?! Schaffen es andere? Oder: Macht der seine Arbeit eigentlich richtig?!«* Aus der isolierten Arbeitssituation entspringt eine Desolidarisierung im systematischen sozialen Misstrauen, in der jeder als Trittbrettfahrer unter Generalverdacht steht. »Ob die wirklich arbeiten?«, mit dieser Frage adressieren die Dienstleister nicht nur mit den Umwalzern des Hüttenwerkes bei Popitz[43] das Ressentiment der fehlenden Kontrollierbarkeit der Angestelltenarbeit ab Vorarbeiter aufwärts. Im isolierten Arbeitsvollzug fehlt auch die Öffentlichkeit eigener Leistung. Wenn der Schweiß ihrer Hände Arbeit nicht gesehen wird, richtet sich das Misstrauen auch auf die eigenen Reihen.

Umso dramatischer ist dieses Misstrauen, als es von den Zustellern durch alle Branchen bis in den Einzelhandel eines Textilgeschäfts gerade diejenigen Dienstleister trifft, die sich in der Suche nach Wertschätzung bis zum Umfallen anstrengen. Statt eines zentral gesteuerten Fließbandes ist ihr Rhythmus individualisiert. Die Besonderheit des individualisierten Fließbandes besteht darin, dass jeder Arbeitnehmer den Takt selbstbestimmt nach oben treiben kann, ohne wie im klassischen fordistischen Beispiel von den Kollegen gelyncht zu werden. Sie können sich persönliche Standards setzen, die von den Taktungen der übrigen Belegschaft unabhängig sind. Gleichzeitig kann so in der Regel niemand bemerken, wenn die Angestellten den Takt hochfahren – weder der Kunde noch der Chef und die Kollegen. Da sie sich nur durch Leistung rechtfertigen können, aber nicht wirklich wissen, wie schnell der Kollege gearbeitet

---

43 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

hat, treiben sie sich im ungewissen Verdacht gegenseitig immer weiter zu mehr Leistung an. *»Weil, wie gesagt, man muss ja ooch drauf achten, weil nich' dass et dann plötzlich heißt, Zeiterschleicher oder irgendwas«*, kommentiert eine junge Zustellerin ihre achtsame Praxis. *»Und dann kiekt man halt so auf die Uhr. Jut, jetzt hab ick noch fuffzehn Minuten und dann, wenn mal, halt mit dem, mit demjenigen zusammen fertig is', dann fährt man halt zusammen auch raus.«*

Eindeutig mit einem Dilemma der Materialität beginnend – die Dienstleister sind allein unterwegs – hat das Misstrauen damit weit darüber hinausreichende soziale Konsequenzen im desolidarisierenden Heraufschrauben einer Leistungsspirale. Es unterminiert Solidarität. *»Wenn ick nich' da bin, dann wird schon mal wat erzählt. ›Na, jetzt ist er wieder Kaffee trinken.‹ […] Und det zerstört natürlich auch det Vertrauensverhältnis. Und dat find ick auch'n bisschen enttäuschend irgendwie, wa? Also det war, vorher hatt ich einfach ein besseret Gefühl. Jetzt mit den Leuten, will ick eigentlich auch gar nich' mehr großartig zu tun haben.«* Innerhalb der Kollegenschaft wird Druck gemacht. Bei dem, der fürchtet, nicht mithalten zu können, produziert das Verdrängungsängste, die jenseits von Gender, Ethnizität und Zertifikation im Dienstleistungsproletariat an einer weiteren Diversitätsachse rühren.

In Arbeitssituationen, wie in den »einfachen« Diensten, in denen körperliche Leistung Bedingung der Teilhabe ist, wird die Kategorie des Lebensalters zur entscheidenden Trennlinie. *»Und wahrscheinlich halten die Jungschen die ooch auf Trab mit früh, wenn man sich sieht, und mit Reden, und dat hält die vielleicht ooch noch jung, sag ich mal.«* Was in diesem Zitat eines Zustellers zunächst noch als eine Konstellation produktiver Motivation dargestellt wird, lässt sich leicht auch als ein weitaus konfliktreicheres Verhältnis denken, wenn anstelle meritokratischer Nivellierung eine neue Etablierten-Außenseiter-Konstellation entsteht, in der das biologische Alter branchenübergreifend Jung von Alt trennt. *»Aber guck, die Neuen sind besser. Die Alten zicken rum.«* Mit diesen Worten bringt eine Reinigerin den Umstand auf den Punkt: In Branchen, wie den »einfachen« Diensten, in denen die Arbeitnehmer derart körperlich verschlissen werden, muss immer junges Blut nachschießen. Kein Wunder also, dass die Betriebe verstärkt ausbilden. Selbst in der Gebäudereinigung verweist die schon 2002 sehr hohe Alters-

struktur auf eine absehbare Verjüngung der Branche.[44] Das Interesse an Auszubildenden scheint vornehmlich auf deren Nutzung als günstige, zuverlässige Arbeitskräfte zurückzugehen, denn während die alten Etablierten an der Sicherung erworbener Privilegien interessiert sind, wollen die jungen Neuankömmlinge sich beweisen. In der meritokratischen Leistungsbereitschaft entsteht damit eine Dynamik, in der vor allem die Neuen den Etablierten Beine machen.[45] Maik gehört mit seinen 26 Jahren selbst zum jungen Blut der Zusteller. *»Man muss relativ flink auf den Beinen sein. Sonst ist's schwierig«*, ist sein Credo. Ob ein hohes Engagement der Kollegen aus seiner Sicht den Druck erhöhe, so wie bei Fließbandarbeitern, wenn einer zu schnell arbeitet und den Schnitt hochreißt. *»Das ist okay so. Ist meine Meinung. Leute in diesem Land, die brauchen nicht arbeiten mit schlechtem Gewissen. Weil: Wir sind hier kein Sonnenscheinstaat. Ob Deutsche oder Ausländer. Weil in Deutschland gehört es sich, es gehört sich generell nicht, wenn man für Geld arbeiten geht, dass man sich dann nicht anstrengt. Meiner Meinung nach macht man Arbeit entweder ganz oder gar nicht. Und bevor ich sie gar nicht mache, mache ich sie lieber ganz.«* Die Konsequenz ist, er marschiert, was die Kondition hergibt und stellt bis zur letzten Zeitung zu. Es ist offensichtlich, dass ein unbändiger Leistungswille schnell zu einem Problem für »ältere« Mitarbeiter des Zustellungsgeschäfts werden kann. *»Ich spüre jetzt den Druck! Bin ich noch gut genug? Kann ich noch mithalten?«*, fragt sich dann ein Zusteller, der mit Anfang, Mitte 40 bereits zu den Älteren in seiner Belegschaft gehört.

Dass im Hinzukommen des biologischen Alters aber keineswegs eine Umkehr der Etablierten-Außenseiter-Konstellation zu erwarten ist, wird schnell einsichtig, wenn man zum einen in Rechnung stellt, dass die Belegschaft bei Superpost laut Betriebsrat einen Altersdurchschnitt von 25 Jahren hat.[46] Man gehört in Branchen wie

44 »54 % sind 47 Jahre und älter.« Schlese/Schramm, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung.

45 Die Leistungsspirale ist an den bereits beschriebenen körperbezogenen Leistungsstolz gekoppelt.

46 Die Betriebsratsarbeit hat dieser Leistungsspirale ein wenig an Fahrt genommen. Immerhin hat es sich mittlerweile etabliert, dass Arbeit nicht geschafft wird. Damit ist der größte Druck aus der Materialität herausgenommen. Aber als grundsätzliche Voraussetzung und Triebfeder des Misstrauens, das in der Materialität der Arbeit entsteht und von dort aus die Sozialbeziehungen in den

den »einfachen« Diensten also schnell zum alten Eisen. Zum anderen bringen die Neuen zwar Dynamik, verhalten sich aber letzten Endes auch nur erwartungskonform, wenn sie sich mit Schwung in die Arbeit stürzen. *»Natürlich hat man erst mal Welpenschutz. Also, dass eener bei uns ankommt und nich' gleich am ersten Tag die Tour rockt, is' völlig normal. Also, aber wenn man dann so nach, sag ick mal, anderthalb Monaten oder zwei Monaten merkt, dass der noch nich' mal ansatzweise die Tour schafft, also noch nich' mal zur Hälfte, da fang' ma dann doch schon an, so'n bisschen nachzufragen, woran's denn liegt und allet. […] Und dann, wenn's halt nach vier Monaten immer noch nich' funktioniert, na dann sagen ma ooch schon: ›Na, meinste nich', dass der Beruf doch nichts für dich is'?‹«* Man könnte die Worte der Zustellerin auch so zusammenfassen: Wer es nicht packt, fliegt. Also tun die Jungen letzten Endes gut daran, Leistungsreserven zu mobilisieren.[47]

Leistungseinbußen werden spätestens in Krankheitsfällen sichtbar, wenn Springer die eigene Tour übernehmen. *»Das wird bemerkt. Definitiv. Na klar. Man, man, man kann det ja auch, […] wenn zum Beispiel der Stammfahrer jeden Tag: ›Ah, ick schaff det nich', ich schaff det nich'.‹ Und icke als Springer, der sich eigentlich gar nich' auskennt auf der Tour, in Anführungsstrichen, oder die nur ab und zu mal fährt, und ich bin dann mal auf een Mal schneller fertig. […] Ah, was, wat macht'n der den ganzen Tag dann nur? Quatscht der nur auf Tour? Oder macht der dette? Oder betrügt er doch auf eine Art? Da, dafür sind ja wir wieder da als Springer, als Teamleiter, um so'ne Sachen natürlich ooch aufzudecken. Ja, und dann braucht er uns natürlich nich' erzählen, er hat so viel Post und dette. Wir können det dann in dem Fall auch einschätzen.«* So wer-

---

Teams beeinflusst, besteht sie fort. Die Jungen verstärken die Dynamiken des Misstrauens.

47 Die Balance, die der Neue finden muss, besteht darin, die Arbeitsgeschwindigkeit der Etablierten weder entscheidend zu über- noch stark zu unterschreiten. Bis dahin powern sich viele erst mal aus. Die Weitergabe der Tradition der »Spezialschlüssel« ist ein gutes Beispiel für eine Berufssozialisation, die auf die Leistungsspirale antwortet. Die Zusteller erzählen, dass junge Kollegen die Technik von den Älteren dann beigebracht bekommen, wenn sie sich hilfesuchend und von der Arbeitsbelastung überfordert an sie wenden. Der junge Zusteller wird dann zur Seite genommen und in die Feinheiten der Materie eingeführt.

den denn auch die evaluierenden Springer mit einer Mischung aus Abscheu und unverhohlener Bewunderung betrachtet. Einer von ihnen ist »Super Schorsch«. Er ist ein Kollege, den alle kennen – teilweise persönlich, teilweise nur als Legende. Sein legendärer Status ist in allen Erzählungen hörbar. Er ist der Chuck Norris[48] der Postzustellung. Ihm werden schier übermenschliche Fähigkeiten zugestanden. Die einen meinen, es sei seine wahnsinnige Physis, die ihm erlaube mit einer enormen Geschwindigkeit vorzugehen. Andere glauben an seine kognitive Überlegenheit. *»Nee, im Ernst, der war mal bei uns und hat eine Vertretung gemacht. Der hat mit niemandem ein Wort gesprochen. Hat nur seine Tour sortiert. Der hat sich, glaube ich, nicht mal Aufzeichnungen gemacht. Der hat die Tour einfach mit seinen Augen eingescannt, und dann hatte der die drin. Der ist eine Stunde vor den anderen raus und hat die Tour in Rekordzeit geschafft!«* Super Schorsch steht damit für die Bewunderung extremer Leistungsfähigkeit, der vonseiten der anderen Zusteller nachgeeifert wird und die doch unerreicht bleiben muss. *»Mit dem kann man sich auch nicht vergleichen, weil er einfach so viel besser ist als die anderen!«* Das macht ihn unter den Zustellern zu einer zwiespältigen Figur. *»Ja, aber du wirst dann mit ihm verglichen, und es heißt: ›Schorsch hat das wieder in der und der Zeit geschafft,* und *was ist mit euch?!‹ Der baut auch den Druck auf die Kollegen auf.«*

In der Folge von Vereinzelung und Misstrauen entsteht so an mancher Stelle sogar eine vorweggenommene Desolidarisierung zum eigenen Schutz. Wenn eine Reinigungskraft etwa krank ist und eine Kollegin die Schicht übernimmt, heißt es am besten generell: *»Bei mir ist es so schmutzig! So dreckig.«* Der Grund ist einfach: *»Damit der andere Kollege oder die Kollegin nicht besser ist. Die können dem Chef ja nicht sagen, dass alles sauber ist.«* Spätestens in einer solchen Situation ist es dann auch nicht mehr entscheidend, ob die Kollegin tatsächlich gepfuscht hat oder nicht. In einer Atmosphäre des »Alle sind immer unersetzbar« wird Kollegenhilfe systematisch selten. *»Ja also, du musst det wirklich so sehen: Jeder hat ein Objekt. Jeder will in seinem Objekt bleiben, weil det andere Objekt*

48 Dem Schauspieler Chuck Norris werden seit geraumer Zeit übernatürliche, gar omnipotente Fähigkeiten scherzhaft unterstellt, wie: »Wenn der Bogeyman schlafen geht, schaut er unter seinem Bett nach, ob Chuck Norris auf ihn wartet.« Oder: »Chuck Norris isst keinen Honig, er kaut Bienen.«

is' Scheiße. Weil er muss erst mal mit'm Hausmeister auch zurechtkommen. Und der Hausmeister is' dann so hinter dir her, kontrolliert alles und des. Weil bei dem, der da is', da wissen se, wat der macht und da is' alles schick. Und sonst so untereinander? Kollegen untereinander, ah, wuah, nee, nicht wirklich.«

In Belegschaften wie diesen kann auch ein Betriebsrat, der eigentlich zum Schutz der Arbeitnehmerrechte auftritt, zu einer Initiative werden, die statt solidarischem Schulterschluss das interne Misstrauen erhöht. Ein eindrucksvolles Beispiel dieser Dynamik liefert Superpost, wo das wechselseitige Misstrauen den Betriebsrat zum Zeitpunkt dieser empirischen Untersuchung fast zur Auflösung gebracht hätte. Wird die Ursache zunächst vor allem über »unüberbrückbare Differenzen« von den Mitgliedern etikettiert, zeigt sich bei näherem Hinsehen, dass sich die Konfliktlinien vor allem dann zuspitzen, wenn sich unter den Mitgliedern des Betriebsrates drei Leistungsfraktionen herauszubilden beginnen: die Leistungsfanatiker, die Moderaten und die Faulen.

Ganz wie der Zusteller, der immer mehr schaffen will, wären gerade die Leistungsfanatiker unter ihnen von Anfang an besonders motiviert gewesen. Im Laufe der Legislaturperiode des gewählten Betriebsrates hätten sie sich mehr und mehr Wissen angeeignet und weitreichende Aufgaben des Betriebsratsgeschäfts übernommen. Während die Moderaten Tempo und Engagement der Fanatiker reduzieren, steht ihnen eine dritte Fraktion diametral gegenüber. Die Faulen hätten den Betriebsrat vor allem als Möglichkeit betrachtet, endlich mal die Füße hochzulegen, zumal die Leistungsfanatiker ohnehin alle Anliegen monopolisieren.

Kann der Fraktionierung an sich schon eine gewisse Konfliktneigung nicht abgesprochen werden, entsteht die maßgebliche Frontstellung aber erst mit dem Zeitpunkt, als auch die Leistungskurve der Fanatiker irgendwann an Grenzen stößt. Wie im alltäglichen Zustellungsbetrieb bemerken sie, dass sie sich zu viel Arbeit aufgelastet haben. Das Problem ist, dass im Zuge der vorangegangenen Monopolisierung der Betriebsratsaufgaben die anderen Mitglieder zu diesem Zeitpunkt aber weder über die notwendigen zeitlichen Kapazitäten noch das Know-how verfügen, um die entstandene Lücke zu füllen. Sosehr die anderen Mitglieder das Engagement der Fanatiker geschätzt haben, so wenig haben diese sie in ihrem Ehrgeiz mitgenommen. Eine Situation des Misstrauens setzt ein, die an die Dyna-

mik des Flatlining erinnert: Während die Leistungsfanatiker sich über das fehlende Engagement der anderen beschweren, sehen sich die vermeintlich Faulen in einer unfairen Lage. Schließlich hätten die Fanatiker den Takt ja eigenmächtig hochgetrieben. Der Unterschied zur gewohnten Zustellungssituation: Ohne den Schutzwall der sonst an die Materialität der Zustellungsarbeit gekoppelten Isolation, trifft das Misstrauen in der Betriebsratsarbeit ungebremst aufeinander. Nachdem die Leistungsfanatiker Einzelne aus der Gruppe der denunzierten Faulenzer erfolglos dazu aufforderten, den Betriebsrat zu verlassen, und immer mehr Betriebsratsmitglieder den Sitzungen ferngeblieben sind, ist der Betriebsrat nicht mehr beschlussfähig. Die Leistungsfanatiker treten zurück. Während zwischen ihnen und den vermeintlichen Faulen keinerlei Verhandlungen mehr möglich sind, beginnen zwar Einzelne aus der Gruppe der Moderaten noch einmal eine Neuauflage betriebsrätlichen Engagements, indem sie mit der Geschäftsführung einen Deal aushandeln, der den Betriebsrat am Laufen hält.[49] Doch kann auch der Deal den Betriebsrat nicht retten. Nach einer Woche schmeißen auch die Moderaten hin.

Die Tragik liegt zum einen darin, dass das Scheitern gerade nicht in der Frontstellung mit dem Arbeitgeber wurzelte, sondern in einer inneren Zerrissenheit der Belegschaften, oder wie es einer der Moderaten formuliert: *»Wir hatten die besten Voraussetzungen. Das ist es ja! Aber man muss es so sagen: Wir haben es versaut! Wir haben es*

49 Im Eintausch gegen Zugeständnisse des Betriebsrates an den Arbeitgeber sorgt dieser wiederum dafür, dass eine Person aus der Gruppe der Faulenzer aussteigt und so die Betriebsratsarbeit fortgesetzt werden kann. Zwar ist es ein Deal, der die Leistungskurve abermals in die Höhe treibt. Es geht um einen Großauftrag, bei dem Superpost den Zuschlag für die Zustellungsaufträge eines bezirksweiten Bürgerentscheids bekommen habe. Da jeder Haushalt in diesem Fall beliefert werden muss, die Personaldecke von Superpost aber so dünn ist, dass sie diesen Auftrag niemals ohne Umgehung arbeitsrechtlicher Standards – das heißt Überstunden, Feiertagsarbeit, etc. – gestemmt bekommen würden, muss der Betriebsrat Sonderaufgaben dieser Art zustimmen. Am Ende sei das Zugeständnis aus Sicht des Betriebsrates aber keines gewesen, da nur die Belegschaft gewonnen habe. Denn sie hätten ausgehandelt, dass jeder, der diese Extraarbeit übernimmt, zusätzlich 100 Euro für einen Tag bekäme. Die zuständigen Betriebsratsmiglieder sind sich daher sicher, dass kein Superpostler ein solches Angebot ablehnen werde.

versaut!« Die Geschäftsführung hat diese kurze Phase bereits genutzt, um dem Betriebsrat einen seiner drei Rechner und eines seiner zwei Büros zu nehmen.

Zum anderen liegt die Tragik darin, dass die Arbeitsverdichtung es, wie sich zeigte, praktisch unmöglich macht, sich zu bewähren. Auch wenn die Dienstleister es mittels körperlicher Verausgabung immer wieder versuchen und normative Anforderungen an die Arbeit stellen, die diese einfach nicht hält, bekommen am Ende alle den gleichen niedrigen Lohn und machen dieselbe »einfache« Arbeit – oder doch nicht?

Desolidarisierung im eigenen Vorteilsgewinn und die Schlüsselposition des Vertrauens im Nullsummenspiel

In der Konkurrenz um knappe Ressourcen – wie Lohn, Status oder Autorität – kann es darum gehen, sich einen Vorteil gegenüber anderen zu sichern. Zwar sind die oberen Leitungsebenen für die »einfachen« Dienstleister in allen untersuchten Branchen weitgehend unerreichbar. Die Ebene der effektiven Machtausübung in Figur von Filialleitern, Vorarbeitern und Depotleitern ist dagegen äußerst präsent.

Auf dieser Ebene des mittleren Managements entscheidet sich, ob in den Belegschaften »einfacher« Dienste systematisches Misstrauen entsteht oder institutionalisiertes Vertrauen geschaffen wird, denn allen Gesprächen mit Arbeitnehmern zufolge gibt es in den »einfachen« Diensten branchenübergreifend genau zwei Arten von Vorgesetzten: die Repressiven und die Kooperativen. Den Unterschied bringt eine Angestellte des Lebensmitteldiscounts pointiert zum Resümee. *»Ich sag mal so, das, äh handlet jeder Marktleiter für sich. Ich bin immer der Meinung, man kann nur im Team leben. Das is' aber 'ne Einstellung, die ich habe. Andere sind eher so, dass sie ihre Leute mehr drangsalieren.«* Wie sich in ein und derselben Branche das belegschaftsinterne Mitsein mit der jeweiligen Handhabung des mittleren Managements entlang der Achse von Vertrauen und Missgunst maßgeblich ändern kann, lässt sich anhand der Belegschaften der Gebäudereinigung am Beispiel der Stundenvergabe verdeutlichen. Wenn Stunden wegen krankheits- oder urlaubsbedingten Ausfällen unter den Reinigungskräften übrig bleiben, dann hat die Vorarbeite-

rin die Wahl: verteilen oder sparen. Wenn sie verteilt, ist das im Dienste der Reinigerinnen, schließlich bleibt die zu reinigende Fläche auch bei Ausfällen die gleiche, und so haben die Beschäftigten noch die zusätzlichen Stunden der ausfallenden Kollegin, die sich zudem wieder im Portemonnaie bemerkbar machen. Im Rahmen meiner Erhebungen hat sich gezeigt, dass diese kooperativen Vorarbeiterinnen branchenübergreifend eine entscheidende Rolle spielen. Sie sind Machertypen, engagierte Gutmenschen, mit realistischem Blick und Zielorientierung gepaart mit einer gewissen Verschlagenheit. Sie versuchen, ihre Belegschaften zusammenzuhalten und ein Klima wechselseitiger Kulanz zu etablieren. *»Wenn einer früher fertig ist, sag ich auch schon mal, dass er auch früher nach Hause gehen darf. […] Wenn ich nett zu den Leuten bin, arbeiten die auch besser. Wenn ich nett zu dir bin, dann wirst du auch mehr leisten. […] Man findet auch leichter jemanden, der einspringt, wenn einer krank geworden ist.«* Auf ihren täglichen Kontrollgängen machen sie gute Stimmung unter den Mitarbeitern. Mal hier ein Plausch, mal dort ein Witz im Vorübergehen. Mit manchem Kollegen unter den Reinigern wird dann ein derber Scherz gerissen und der Feudel entwendet, um zu zeigen, »wie man es richtig macht«, mit der langjährigen Kollegin im Nachbargebäude wird dagegen über die verrohten Gewohnheiten der Männerwelt auf den Toiletten gewitzelt und ihre Durchhaltekraft gewürdigt. Sie engagieren sich für ihre Mitarbeiter, für ausländische Mitarbeiter organisieren sie Sprachkurse, entlasten die Kolleginnen von körperlich schweren Tätigkeiten und versuchen, über die Installation von Betriebsräten und anderen Arbeitnehmervertretungen der eigenen Arbeit gesellschaftliche Anerkennung zu verschaffen. Indem sie Konkurrenz unter den Mitarbeitern in einem Paradigma der Wechselseitigkeit und Kooperation minimieren, schaffen die Kooperativen einen intelligenten Modus, der das systematische Misstrauen des Flatlinings in institutionalisiertes Vertrauen übersetzt und auf die verschiedenen Diversitätsachsen deeskalierend einwirkt.

Sparen diese Vorarbeiterinnen die Stunden dagegen ein, ändert sich das Ergebnis. Dann erhält die Vorarbeiterin selbst oft einen finanziellen Zuschlag. In der Handhabung vieler Firmen in der Reinigungsbranche erhalten Vorarbeiter und Objektleiter Prämien dafür, dass sie Stunden kürzen, indem sie krankheits- oder urlaubsbedingt bestehende Stunden nicht auf andere Mitarbeiter verteilen, sondern diese verbleibenden Stunden sich gleich selbst als Provision einstrei-

chen. Das heißt Einsparungen werden systematisch begünstigt. In der Sprache der Reiniger ist ein solches Einstreichen von Prämien »Kopfgeld«. *»Die kriegen ja Kopfgeld, hatten wir immer gesagt. Mit den Stunden jetzt, ne? […] Ja. Zum Beispiel, wenn jetzt jemand krank ist, […] wird ja anders gezahlt. Die kriegen ja Krankengeld dann, wenn jemand krank is', […] sind von diesen, diesen Kollegen oder von dieser Kollegin die vier Stunden jetzt über, ne? Und die vier Stunden können auf uns verteilt werden. Dass wir da 'ne Treppe extra machen, 'ne Stunde für kriegen. Oder Außenrunde oder andere Treppengelän-, Balkongeländer sauber machen und sowat alles. […] Wenn jetzt die, die die Vorarbeiterin sagt: ›Nee, die vier Stunden behalt ich jetzt zurück‹, oder zwei Stunden von diesen vier Stunden, ne, kriegt nachher die Kundenbetreuerin, die reicht das ja weiter, die Stunden, die über geblieben sind, kriegt dafür Geld. Ich glaub, 150 Euro im Monat, glaub ich, […] das is' Kopfgeld.«* Für die Reinigungskräfte heißt das: *»Dann muss jeder 1500 Quadratmeter in zwei Stunden putzen«*, sagt ein Reiniger und zieht die Augenbrauen hoch. *»Wie soll man das machen?«* Die Begünstigung einer Einsparung entsteht umso mehr, als die Bringschuld für den Markterfolg der Unternehmen im Kern auf den Schultern des mittleren Managements als Leitern der jeweiligen betrieblichen Einheiten lastet und Personalmangel und Fluktuation diese Last erhöhen. In der Funktion eines Ventils liegt es dann ganz an ihnen, den Druck von oben nach unten zu dosieren oder eben ungefiltert durchzureichen.

Wenn Einsparungen auf Kosten der Angestellten systematisch Vorschub geleistet wird, entscheidet also die Gunst des Vorarbeiters über den Ausgang von Einsparen oder Verteilen. Wo Gunst entscheidet, ist der sicherste Weg für den, der Vorteile anstrebt, sich mit dem Vorarbeiter gutzustellen, wie eine Reinigerin plastisch beschreibt. *»Wenn einer was will, dann hat er braune Ringe. Entschuldigung, dass, dann, dann geht er ins Arsch von Kundenbetreuer. Und der kann dann mit den Leuten machen, was er will, und wird immer brauner und brauner. Weil, er hat seinen Vorteil dadurch.«* In diesen Fällen gibt es innerhalb der effektiven Belegschaft meist noch so etwas wie die »rechte Hand« des Objektleiters,[50] also eine Art effekti-

50 Wie bereits im zweiten Teil angesprochen gehören sie branchenübergreifend systematisch in die Belegschaften »einfacher« Dienste, indem sie inoffiziell Leitungsaufgaben im Austausch gegen Privilegien übernehmen.

ven Vorarbeiter. Dieser hat meist keine offiziellen, finanziellen Vorteile aus seiner Tätigkeit. Allerdings wird er oder sie bei Gelegenheit in Sachen Stundenvergabe und vollen Stellen bevorzugt. Bietet man sich dem Vorgesetzten als Spitzel an und schwärzt seine Kollegen an, sie würden ihre Arbeit nicht ordentlich verrichten, dann lassen sich daraus persönliche Vorteile verschiedener Art gewinnen. *»Du kannst jederzeit kommen, wenn du mal Urlaub mal zwischendurch haben möchtest, kannst du dann hinkommen. Du kriegst Urlaub. Was der andere danach nicht bekommt, ne?«*

Vorteilsgewinn wird zu einem Nullsummenspiel. Eigene Gewinne werden auf Kosten anderer erzielt. Während der Günstling Vorteile einstreicht, geht ein anderer leer aus. Dasselbe Spiel gelte für Überstunden. *»Wir haben eine Vereinbarung, bis 12 Stunden dürfen die Frauen Überstunde machen, oder die Mitarbeiter? Und das sind natürlich Lieblings, ne? Und die dürfen denn 30, 40 Überstunden machen. ›Mhm, könn' wa nich ändern. Die braucht das.‹ Sie braucht das auch. Ich brauch das auch. Aber nein, einige gehen in Büro bei Backoffice. ›Schreib' mir doch auch mal 'ne Wochenende. Bitte. Bitte. Ich brauche die Stunde. Ich muss und ich bin Alleinverdiener.‹ Die betteln. Ich gucke, kriegt nichts. Die, die Lieblinge, die bekommen den sofort, schon im Voraus. Im Rasterplan sind sie schon so eingeteilt mit viel Überstunden.«* Wie üblich der Tausch individueller Vorteile gegen Klatsch aus der Belegschaft ist, lässt sich daran erkennen, dass es unter den Reinigerinnen dafür einen eigenen Begriff gibt. Wer singt, ist ein »Träger«. *»Das sind dann halt eben, die alles hin und her tragen, ne? Von Mitarbeitern mithören, in den Pausen oder so zwischendurch. Und denn zack, schnell unten. Die sieht man auch unten im Büro dann halt eben, na? Die sind dann öfter, jede Minute, alle möglichen Gründe haben sie dann, runterzugehen.«* Die Allianzen, die das Personal des mittleren Managements hin und wieder mit den Angestellten schmiedet, sind höchst volatil: Mal sind es die »rechten Hände«, mal sind es ethnische Allianzen innerhalb der Belegschaften, mal sind es Spitzel. Zusammen machen sie die enorme Reichweite der Praxis persönlicher Günstlingsschaft sichtbar. Sie zieht sich praktisch analog durch alle untersuchten Bereiche. Ob Urlaubsvereinbarungen in der Reinigung oder Routenverteilungen in der Zustellung, wer anschwärzt, kann sich schnell Vorteile beschaffen. *»Hab ich auch schon gemacht«*, gibt ein langjähriger Zeitungszusteller zu. *»Das is', ich mein, is' eigentlich traurig, is'*

das. Aber, ich hab den Moment nur an mich selber gedacht. Ich hab eine Tour Kreisblatt, und ich hatte 'ne, die gleiche Tour quasi Kurier seit Langem schon Vertretung gefahren? Und da is', der Mann is' ständig krank gewesen. Mal gefahren, mal nich' gefahren. Dann gab es irgendwann, gab's da mal ein Gespräch, ob das wohl noch kundenfreundlich is' und sowas? […] Ich hab das Gespräch gesucht. […] Weil ich wollte diese Tour haben. Ich wollte diese Tour fest haben. […] Bringt mir ja aber je wesentlich mehr Geld, […] es is' schon anschwärzen, […] hab' ich die Tour tatsächlich gekriegt.« Zwar wusste der Zustellungsinspektor schon vor dem Gespräch, dass der Kollege oft ausfällt. *»Aber das is', ich hätte es ja einfach nur auf sich beruhen lassen und dann irgendwann abwarten. Aber ich wollte diese Tour unbedingt haben. Nicht? Und ich hab's auch gekriegt. […] (lacht) Ja, is' so. Das sind zwei Touren, die würd ich mit Sicherheit auch nich' aufgeben. Weil das is' ein und der gleiche Weg. Und es is', dafür is' es sehr gutes Geld.«*

In einer Arbeit, die nur wenige Vorteile offeriert, können die wenigen Vorteile, die jeder für sich individuell herausschlagen kann, entscheiden. Der gewerkschaftliche Vorschlag, dass jede Arbeitnehmerin, die zu Überstunden gezwungen würde, sofort zu ihrem Vorgesetzten gehen solle, kann vor diesem Hintergrund unter den Dienstleisterinnen nur für Kopfschütteln sorgen. *»Am besten schick ich meinem Chef noch ein Fax: Ich schaffe die Arbeit nicht!!!«*, schreit wütend eine Reinigungskraft. In der internen Konkurrenz kommt eine Weigerung schnell einer Kündigung gleich, das wissen auch die zuständigen Gewerkschafter: *»Wenn eine von denen zum Chef geht, kommt sofort die andere und sagt: ›Ich schaff die Arbeit – du nicht!!!‹«* Statt kollegialer Kooperation funktionieren viele Belegschaften aus Sicht ihres Personals nach dem Prinzip »Den Letzten beißen die Hunde«. Statt Zeitungen nachzufordern, wenn im eigenen Paket Ausgaben fehlen, bedienen sich manche Zusteller am Paket eines anderen oder halten Briefe zurück. *»Wenn sich die Leute da nich' riechen können. Die fangen an, sich auch gegenseitig zu sabotieren, […] mit'm Brief raus, legt den irgendwo hin, und dann, wenn sie den Brief dann da finden, so 'ne Woche dann später, kriegst 'ne Abmahnung wegen Briefunterdrückung.«* Wie man es den Kollegen schwermachen kann, davon kann jede der Dienstleisterinnen eine Vorstellung entwickeln, von der Zustellung bis in den Supermarkt. *»Beispiel wär' auch, Kassiererin sitzt an der Kasse, kann mit*

mir sowieso nich'. Kassiert so langsam, dass sie alle zwei Minuten nach mir klingelt. […] Dann schaff ich meine Arbeit im Laden nich' […] oder macht'n, scannt was falsch. Dann muss sie nach mir klingeln, damit ich den Artikel ihr wieder aus'm System rausnehme. Da könnt ich Kilometer ablaufen.«

Fazit: Das Gefangenendilemma

In einer solchen Situation ist es dann auch nicht mehr entscheidend, ob die Kollegin tatsächlich denunziert oder man nur Sabotage vermutet. Ein einmaliger Vertrauensvorschuss an der falschen Stelle kann schon für den Vertrauenden das Aus bedeuten. Die Dienstleister sind damit in einer Situation angelangt, die an ein klassisches spieltheoretisches Modell erinnert: das »Gefangenendilemma«.[51] Seine Pointe liegt darin, dass es individuell rational sein kann, nicht zu kooperieren, auch wenn jeder weiß, dass der Gewinn für alle am größten wäre, wenn sie kooperierten. Wurde seine Grundkonzeption in den 1950er Jahren von zwei Mitarbeitern[52] der Rand Corporation, einer Denkfabrik in den USA,[53] formuliert, erhält das Gedankenmodell erst mit Albert William Tucker die Anschaulichkeit des Szenarios eines sozialen Dilemmas.[54] Die Situation ist einfach: Zwei Gefangene werden einer Straftat verdächtigt. Interessant ist, dass die Frage von tatsächlicher Schuld oder Unschuld dabei weitaus weniger eine Rolle spielt als die Frage von Kooperation oder Verrat. Jeder der beiden Spieler hat zwei Alternativen: die Tat leugnen oder gestehen. Was sich zunächst nicht weiter problematisch ausnimmt, kreiert mit nur drei weiteren Konditionen eine dilemmatische Situa-

51 Siehe etwa: Axelrod, »Effective Choice in the Prisoner's Dilemma«; Rapoport/Chammah, Prisoner's Dilemma.

52 Merrill Flood und Melvin Dresher. Kollock, »Social Dilemmas – The Anatomy of Cooperation«, S. 185.

53 Unter dem Titel »Research and Development« wurde sie nach Ende des Zweiten Weltkriegs gegründet, um die Streitkräfte der USA zu beraten.

54 Für einen Vortrag vor Psychologen entschloss er sich, die abstrakte Auszahlungsmatrix von Flood und Dresher um die Anschaulichkeit des Szenarios eines sozialen Dilemmas zu ergänzen. Gosch, Unterschiede in der Interpretation und Akzeptanz global verbindlicher Regeln innerhalb Multinationaler Unternehmen, S. 67.

tion. Die erste liegt in der Isolation. Beide Gefangenen werden in getrennten Räumen verhört und haben keine Möglichkeit, sich zu beraten. Ohne Möglichkeit der Absprache müssen beide Spieler ihre Strategie daher ohne Kenntnis der Wahl des jeweils anderen festlegen.

Zur dilemmatischen conditio wird die Isolation aber nicht allein dadurch, dass sie die Entscheidung des Mitspielers nicht kennen, sondern dadurch, dass die Entscheidung des anderen von immenser Bedeutung ist, einerseits weil die Auszahlungsmöglichkeiten symmetrisch sind.[55] Andererseits, weil der eigene Ausgang des Spiels in einer zweiten Bedingung der Interdependenz wechselseitig von der Entscheidung des jeweils anderen abhängt: Wenn beide Gefangenen sich zur Kooperation im Schweigen entscheiden, werden beide nur wegen kleinerer Delikte verurteilt, und das Strafmaß reduziert sich erheblich. Verraten sich beide, steigt das Strafmaß für beide an. Wegen der Zusammenarbeit mit den Ermittlungsbehörden erhalten sie jedoch nicht die Höchststrafe.

Interessant wird die Interdependenz beider Entscheidungen jedoch erst mit der dritten Auszahlungsmöglichkeit. Wenn nur einer verrät und der andere kooperativ schweigt, tritt für den Verräter ganz nach amerikanischem Strafrecht die Kronzeugenregelung in Kraft. Während er eine symbolische Bewährungsstrafe erhält, sitzt der Kooperative in diesem Fall die Höchststrafe alleine ab. Hier greift die dritte Bedingung, die die Situation in ein Dilemma manövriert: Die Versuchung des einseitigen Verrats ist groß, beziehungsweise umgekehrt formuliert ist die Gefahr enorm, für ein Vertrauen, das der Partner bricht, am Ende mit der Höchststrafe alleine den *sucker's payoff* zu zahlen.[56] Umso mehr steigt die Versuchung, wenn die beiden Gefangenen sich nicht darauf verlassen können, dass der

55 Bedingungen, Strategiemöglichkeiten und Auszahlungen sind für beide Spieler identisch.

56 In Experimenten wurde nachgewiesen, dass sehr viele Mitspieler auch bei einmaligem Spiel kooperieren. Es wird angenommen, dass es *verschiedene Spielertypen* gibt. Die tatsächliche Verteilung der in den Experimenten beobachteten Kooperation kann durch die Standardtheorie der »rationalen Strategie« nicht erklärt werden. In einem Experiment mit 40 Mitspielern, die jeweils 20 Spiele paarweise absolvierten, betrug die Kooperationsrate im Durchschnitt 22 %.

andere kooperiert. Vertrauen kann also eine Bedingung von Kooperation sein. Wer sich vertraut, dem kann auch die Isolation nichts anhaben. In einer Situation des Misstrauens wird dagegen die Isolation zum Stachel im Fleisch der Kooperation.

Diese Überlegungen fassen die dilemmatische Situation unter den Dienstleisterinnen zusammen. Unter Bedingungen von misstrauender Isolation entscheidet weniger die Tatsache, dass jemand andere anschwärzt. Die unterstellte Möglichkeit eines Vertrauensbruchs reicht aus, um kalkuliertes Vertrauen präventiv in systematisches Misstrauen zu zerstreuen. Wenn die Dienstleister nicht wissen, ob dem anderen zu trauen ist oder ob er sie bei nächster Gelegenheit verpfeift, sei es zum eigenen Vorteilsgewinn oder auch nur, um die eigene Haut zu retten, dann kann ein Vertrauensvorschuss an der falschen Stelle teuer und Denunziation zum wirksamen Selbstschutz werden. Wie die Teilnehmer im spieltheoretischen Modell wissen auch die beteiligten Dienstleisterinnen, dass ihnen die Kooperation im beidseitigen Leugnen als Personenverbund das beste Gesamtergebnis verschaffen könnte. Dennoch kann es in der gegebenen Situation am sichersten sein, Verrat zu begehen. Desolidarisierung wird zu einer rationalen Strategie. Mehr noch veranschaulicht das spieltheoretische Modell nicht nur, wie individuell rationale Entscheidungen zu kollektiv schlechteren Ergebnissen führen können. Es zeigt auch, dass die individuell rational getroffene Entscheidung sich am Ende nicht auszahlt, sondern beiden ein suboptimales Ergebnis beschert. Da unter der Prämisse rationaler Entscheidung keiner das Risiko eingehen kann, den *sucker's payoff* zu zahlen, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass jeder den anderen verrät. Das bedeutet aber eine höhere Strafe zu kassieren als im Falle wechselseitiger Kooperation.

Nun muss man einwenden, so beeindruckend die Passgenauigkeit der dilemmatischen Dynamik des spieltheoretischen Modells ist, so sehr bleibt es doch ein Modell. Gegenüber sozialen Beziehungen generiert das Gefangenendilemma eine künstliche Situation: Die Gefangenen begegnen sich nur ein Mal. Anders gesagt liegt der Reiz des Verrats nicht zuletzt darin, dass er folgenlos bleibt. Verwandelt sich das einmalige Gefangenendilemma in ein wiederholtes, verändert sich die Lage dagegen grundsätzlich. Für diese Situation bietet die Spieltheorie abermals eine Vielzahl an konzeptionellen Überlegungen und experimentellen Angeboten zu verschiedenen Strategien

und ihren jeweiligen Auszahlungsmatrizen.[57] Für die hier vorliegende Arbeit wird in der Folge vor allem eine Strategie eine Rolle spielen: *tit for tat* ist eine der erfolgreichsten Strategien spieltheoretischer Modelle in der Situation eines wiederholten Gefangenendilemmas,[58] die ihren ersten Spielzug stets mit dem Vorschuss vertrauensvoller Kooperation beginnt, gleichgültig wie andere Strategien agieren. Ist der erste Spielzug getan, folgt sie ganz ihrem Namen gemäß dem einfachen Prinzip des »Wie du mir, so ich dir«: Kooperierendes Vertrauen belohnt sie mit Kooperation, Defektion straft sie dagegen selbst mit Sabotage und verhindert damit langfristig, ausgenutzt zu werden. So einfach die Strategie ist, so sehr hat sie sich in spieltheoretischen Modellierungen bewährt. Ihr Erfolg liegt, so könnte man sagen, in einem kalkulierten Vertrauen, das in einem strengen Kasuismus[59] flexibel von Fall zu Fall entscheidet.

Warum das wiederholte Gefangenendilemma der Situation in den »einfachen« Diensten tatsächlich näher ist und doch die Strategie eines kalkulierten Vertrauens nicht flächendeckend zum Zuge kommt, liegt daran, dass *tit for tat* von einem Spiel auf Augenhöhe ausgeht. Wo wie in den »einfachen« Diensten aber die Gunst des Vorgesetzten entscheidet, sind die Auszahlungsmatrizen nicht länger symmetrisch. In der Machtasymmetrie fehlt den Dienstleistern die Möglichkeit, Verrat mit Gegenwehr zu beantworten. Formale Beschwerden laufen ins Leere. Wer sich zur Wehr setzt, zahlt an mancher Stelle die teurere Rechnung. Der solidarische Zug eines Reini-

---

57 Exemplarisch: Axelrod, »Effective Choice in the Prisoner's Dilemma«; Rapoport/Chammah, Prisoner's dilemma.

58 Axelrod, »Effective Choice in the Prisoner's Dilemma«, S. 7. Mit der wiederholten Begegnung der beiden Spieler suchen die Analysten spieltheoretischer Modelle der namensgebenden dilemmatischen Situation einer einmaligen Begegnung zu entgehen, die Defektion begünstigt und Strafe aussetzt. An den gegeneinander antretenden Strategien interessierte sie nicht nur, welche Strategie sich unter diesen geänderten Bedingungen als erfolgreich herausstellen würde, sondern auch welche Rolle kooperierendem und sabotierendem Verhalten dabei zukommt. Umso interessierter beobachteten sie in der Folge, dass *tit for tat* sich so erfolgreich schlug – eine Strategie, die zeigt, dass Kooperation sich lohnt.

59 Im Unterschied zur Kasuistik geht es mir mit dem Verweis auf einen Kasuismus weniger um die Logik beziehungsweise theoretische Betrachtung eines Sachverhalts entlang von Einzelfällen als um einen handlungspraktischen Vollzug.

gers, der den Lohnbetrug eines Vorgesetzten aufdeckt, wird dann nicht mit betrieblicher Zugehörigkeit honoriert. Er kann stattdessen auch in der eigenen Kündigung enden, und der Wunsch einer langjährigen Supermarktangestellten, in ihre ursprüngliche Filiale zurückzukehren, kann vom Filialleiter auch mal mit fingierten Testkäufen quittiert werden. *»Mit expliziten Testkäufen gegen einzelne Mitarbeiter. Jede Woche auf's Neue und jede Woche mit irgendwelchen hinterlistigen Tricks, nur um hinterher sagen zu können: ›Ha! Das haben Sie nich' gesehen, hier haben Sie 'ne Abmahnung dafür.‹ Und drei Abmahnungen, die vierte folgt zur Kündigung. Das war wirklich da versucht worden.«*

Das Problem an der Formel institutionalisierten Vertrauens ist damit die Variable des institutionalisierten Misstrauens. Es gibt keine Institution, die Vertrauen verlässlich bindet. Diese Institution ist in vielen Fällen selbst korrumpiert und profitiert gerade von der Unruhe in den Belegschaften, wie die Wortmeldung einer Reinigungskraft suggeriert. *»Hauptsache Unruhe unter Kolleginnen, […] Hauptsache, die streiten sich und die kommen nicht zusammen gegen Firma kämpfen. Um Gottes willen. Die sollen mit sich zu tun haben und gegenseitig bisschen hetzen. Und denn haben wir unsere Ruhe, können wir kürzen, wie wir wollen.«*

Wenn persönliche Macht zur kalkulierten Ressource der internen Organisation der Arbeitssituation wird und in der Hetze zum Vehikel individuellen Vorteilsgewinns mutiert, dann wird Vertrauen prekär. Mit einer Unterscheidung von Luhmann[60] gesprochen, ist es dann nicht mehr ein Risiko, das die Dienstleister eingehen. Aus Risiko wird vielmehr Gefahr. Ein Klima wechselseitigen Misstrauens tilgt Solidarität und sorgt branchenübergreifend für zerstreuten Unmut in Belegschaften, die sich dann selbst zerfleischen. Wenn die wenigen Vorteile, die die Arbeit den Angestellten offerieren kann, im Nullsummenspiel der Gunst verteilt werden, bündelt die repressive Strategie der Vorarbeiter erstaunlicherweise eben nicht in erster Linie den Zorn der Angestellten gegenüber dem Vorarbeiter, es steigt gerade auch das Misstrauen untereinander. Wenn eine vorgewarnt wird, um zu zeigen, dass andere Kolleginnen den Testkauf

60 Luhmann, »Die Moral des Risikos und das Risiko der Moral«, S. 327.

bestehen, dann schädigen solche Testkäufe auch das Betriebsklima der Kolleginnen untereinander.

Wie schwierig es ist, ein korporatistisches Ordnungsprinzip in diesem Bereich zu etablieren, kann das folgende empirische Beispiel zeigen. Wenn ein Gewerkschafter mit den anwesenden Dienstleisterinnen einer Sitzung eine Liste aller Gewerkschaftsmitglieder eines Betriebs durchgeht, kann es schon mal passieren, dass von den 30 Namen am Ende etwa 20 gestrichen werden, weil die Mehrheit mittlerweile gefeuert worden oder anderweitig aus dem Betrieb ausgeschieden ist und fünf als nicht loyal gelten.[61]

Zusammengenommen könnte man auch sagen, dass der »eigene Ort« im Anachronismus marxistischer Denkschemata diffundiert ist. Restbestände marxistischer Provenienz ordneten auch dem Industriearbeiter klassischer Studien den Aufbau der Gesellschaft in eine imaginierte Dichotomie. Sie waren die Antwort auf ein unbestimmtes Gefühl, »immer der Dumme zu sein«. Doch boten sie in der erfahrenen Gemeinsamkeit des Schicksals etwas, das dem Dienstleistungsproletariat fehlt: einen Ort der Zugehörigkeit. War die Arbeiterschaft bei Popitz zwar kein Ort, dem man entrinnen kann, aber immerhin eine soziale Gruppe, der man sich zugehörig

61 Statt gewerkschaftlichem Engagement hat die Suche nach Absprachen und Vorteilen informelle Wege genutzt oder wie eine Reinigerin es selbst formuliert: *»Die gegen, gegen Betriebsrat sind. Oh, das sind halt die Lieblinge. […] Ich, als Betriebsratsmitglied mach ich manchmal 'ne Runde, ne? Und geh ich zu Kolleginnen. Frag ich: ›Habt ihr Probleme? Könnt ihr …‹ ›Verpiss dich. Hopp. Ich will mit dir nix zu tun haben. Lass mich nur in Ruhe. Lass dich hier auf meiner Station nicht blicken.‹ Solche Sprüche hab ich auch schon erlebt, ne?«* Auch in der Zustellung hält sich die Gewerkschaft eher raus. Nehmen wir das Beispiel Superpost, dann ist schlicht gesagt nicht ausgemacht, auf wessen Seite die Mehrheit der Beschäftigten steht. Das wird spätestens dann ersichtlich, wenn es bei der Betriebsratswahl nicht unbedingt als Vorteil angesehen wird, auf einer Gewerkschaftsliste anzutreten. Im Gegenteil: Der Fachgruppenleiter der gewerkschaftlichen Fachgruppe selbst tritt nicht auf dieser Liste an, weil er nicht von den Vorteilen einer solchen Kandidatur überzeugt ist. Die zuständigen Gewerkschaften werden von großen Teilen der Superpostbelegschaft als Interessenvertretung der DPAG angesehen. Indirekt wird also unterstellt, die Gewerkschaft vertrete nicht die Interessen der Superpostmitarbeiter. Die Konsequenz ist, die Gewerkschaft hilft, wenn sie angesprochen wird, ansonsten überlässt sie dem Betriebsrat das Feld. An mancher Stelle ist gewerkschaftliche Organisation gänzlich inexistent.

fühlt, hat die Arbeiterschaft der »einfachen« Dienste den Status einer unmöglichen Gruppe erreicht. Der Begriff der unmöglichen Gruppe steht im Anschluss an die Überlegungen einer »unmöglichen Gemeinschaft«, wie sie sich etwa bei Joseph Vogl oder Jean-Luc Nancy finden.[62] Bei dem Begriff der unmöglichen Gruppe geht es darum, die Möglichkeit der Unmöglichkeit zu denken, die weder geschichtsphilosophisch aufgeladen ist noch sich auf Rationalisierung beschränken lässt. Der Ausdruck adressiert vielmehr die Strategien der besonderen Herausforderungen, vor denen die Erfahrung solidarischen Zusammenhalts in den Arbeitsmarktbereichen »einfacher« Dienste steht.

Diese Herausforderungen beginnen in der Materialität der Arbeit selbst. Als Normalisierungsarbeit erschwert »einfache« Dienstleistungsarbeit systematisch die Erfahrung von Berufsstolz, weil sie jenseits patentierter Expertise eines »Zertifikationismus«[63] nur auf Jedermannsqualifikationen setzen kann. Weder teilen die Dienstleister in der multiachsialen Diversität ihres Personals und den beständigen Fluktuationsbewegungen eine gemeinsame Geschichte, noch teilen sie den Eindruck, dass ihrer Arbeit im Leistungsstolz eine ehrbare Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe anhaftet. Während das traditionelle Industrieproletariat auf eine Erfolgsgeschichte sozialer Auseinandersetzungen zurückblicken kann und in den Betrieben industrieller Produktion zur gemeinsamen Gegenwehr angehalten wurde[64], mangelt es dem Dienstleistungsproletariat nicht nur an jeder erzählbaren Kollektivgeschichte. In der Situation eines Gefangenendilemmas fällt es den Dienstleistern auch schwer, eine solche überhaupt erzählen zu wollen. Wenn die Arbeit nicht nur in der Außenwahrnehmung als einfach gilt, sondern auch in der eigenen Perzeption der Beschäftigten als residual empfunden wird, dann produ-

62 Vogl (Hg.), Gemeinschaften; Nancy, Die herausgeforderte Gemeinschaft.

63 Statt eines »Zertifikationismus« wird in der Debatte häufig mit dem englischen Begriff des »Credentialism« argumentiert. Gemeint ist, dass die Beschäftigten der »einfachen« Dienstleistungsarbeit demgegenüber keine unverzichtbaren Arbeitsfähigkeiten oder Kompetenzen besitzen, die ihnen für betriebliche wie überbetriebliche Aushandlungsprozesse privilegierte Erwerbschancen zusprechen könnten. Beck/Brater, »Berufe als Organisationsformen menschlichen Arbeitsvermögens«, S. 213 f.; Larson, The Rise of Professionalism.

64 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 448.

ziert die eigene Tätigkeit statt Professionalisierung das Bedürfnis der Selbstdistanzierung. Während das traditionelle Industrieproletariat in der Handarbeit über ein wirkmächtiges Symbol der eigenen Leistungen verfügte,[65] mangelt es dem Dienstleistungsproletariat an der Aussicht auf einen produktiven Arbeitserfolg. Zwar teilen die Dienstleistungsbeschäftigten mit den Industriearbeitern ihr körperliches Leistungsbewusstsein, ihnen fehlt aber ein Leistungsstolz, der die Basis einer normativen Sozialisierung in der Forderung sozialer Freiheit ermöglichte. Mit Popitz gesprochen ist in den »einfachen« Diensten die ungemütliche Situation eines Leistungsstolzes zu beobachten, der an dem scheitert, was Popitz ein »Kollektivbewusstsein« nennen würde.

Die Industriearbeiter der 1950er Jahre erfuhren sich als Teil der sozialen Gruppe der Arbeiterschaft, die die eigene Arbeit als primär und produktiv verstand.[66] Der soziale Verbund der Arbeiterschaft ist damit nicht nur ein sozialer Ort. Er ermöglicht auch eine Verhandlungsmacht, die dem Dienstleistungsproletariat abgeht. Jeder Funke des Stolzes auf die Anstrengung eines Arbeitstages verglimmt im Bedürfnis der Selbstdistanzierung, und das Dienstleistungsproletariat wird zu einer Gruppe, die nicht um sich selbst als Gruppe wissen will.

Verschärft wird diese systematische Desolidarisierung in der Isolation der Arbeitssituation. Sei es Postzusteller, Reiniger oder Pfleger, sie verrichten ihre Arbeit allein. In dieser isolierten Situation der Arbeit entsteht gegenseitiges Misstrauen. War die Leistung der Kollegen für den Industriearbeiter am klassischen Fließband noch augenscheinlich, ist die wechselseitige Kontrollierbarkeit der Leistung des anderen in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste verschwunden. Ob der Kollege seine Arbeit verrichtet oder in der Einsamkeit zum Trittbrettfahrer mutiert, bleibt unentschieden. Können die Dienstleister individuell der Isolation unter der Perspektive autono-

---

65 Honneth, Das Recht der Freiheit.

66 Während der berufsspezifische Leistungsstolz auch schon bei Popitz entlang von Facharbeiter und angelerntem Arbeiter differierte, teilten alle Befragten der Studie ein Bewusstsein, das ihre Arbeit als produktiv und primär verstand. Das berufsspezifische Leistungsbewusstsein betonte die Fähigkeiten, die für jeweils zu verrichtende Tätigkeiten erfordert wurden. Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

mer Arbeitsverrichtung noch etwas abgewinnen, fördert sie unter den Kollegen zugleich den Generalverdacht des Trittbrettfahrens. Erweitert wird die Situation des gegenseitigen Misstrauens in der Etablierung persönlicher Vorteilsstrukturen. Wenn strategischer Verrat zur kalkulierten Ressource der internen Organisation der Arbeitssituation wird und in der Hetze zum Vehikel individuellen Vorteilsgewinns mutiert, dann werden solidarische Schulterschlüsse rar. Isolation, Diversität und Misstrauen sorgen für volatile Assoziationen, die Gemeinschaft nur in der Differenz herstellen können, und der Gewinn sozialer Einbettung minimiert sich in der individuellen Auszahlungsmatrix von Nullsummenspielen.

Wenn jeder für sich steht, dann gehört keiner zum anderen. Ohne gemeinsame Vergangenheit scheint sich eine Popitz'sche Vermutung zu bewahrheiten. »Die Gruppe, die keine heroische Vergangenheit mehr kennt, resigniert auch gegenüber der Zukunft.«[67] In einem Klima von Residualität, Isolation und Misstrauen gelingt es gewerkschaftlichem Engagement nicht, eine erfahrbare Tradition in der Deutung zu etablieren, die nicht nur ein gemeinsames Schicksal, sondern auch die Erfahrung gemeinsamer Errungenschaften teilen lässt.

Nun ist es nicht so, dass die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit vor dieser Situation kapitulierten. In den Belegschaften finden sich wiederkehrend Beschäftigte, die mit Albert O. Hirschman gesprochen *exit* statt *voice* wählen.[68] Wenn sich die Handlungsoptionen gewerkschaftlicher Motivation allerdings vornehmlich auf die Aktionsbereitschaft individueller Akteure stützen, bringen die formalen Wege korporatistischer Institutionen unter den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit vor allem zwei Haltungen hervor: die Resignation der Enttäuschten und die Resistenz der Aufständigen.

67 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters, S. 240.
68 Hirschman, Exit, Voice, and Loyalty.

Die Enttäuschten oder vom resignativen Rückzug

»Wir als kleene Lichter, wat sollen wir machen?«
(gelernter Gebäudereiniger)

Svetlana ist Bosnierin und arbeitet seit acht Jahren in der Gebäudereinigung. Nicht nur ihr Körperumfang macht sie zu einer raumgreifenden Person. Die Erzählungen sprudeln regelrecht aus ihr heraus. Eine Anekdote reiht sich an die andere. In Bosnien war sie eine Verwaltungsbeamtin im gehobenen Dienst. Als sie als Bürgerkriegsflüchtling in den 1990er Jahren in die Bundesrepublik flieht, wird ihre Qualifikation nicht anerkannt, und Svetlana landet zunächst im staatlichen Transfersystem. Sie will arbeiten. Nach acht Jahren der Untätigkeit in Deutschland hat sie 2001 endlich eine Arbeitserlaubnis erhalten. Dennoch ist für sie nichts anderes mehr möglich als Gebäudereinigung. Seither ist sie dabei. Sie arbeitet engagiert. Als rechte Hand ihrer Vorgesetzten sucht sie nach Aufstiegschancen. Svetlana hat viel investiert, ihren Körper ruiniert, Schmerztabletten in den täglichen Ernährungsplan aufgenommen und unentgeltliche Mehrarbeit akzeptiert. Am Ende muss sie aber erkennen, dass Selbstausbeutung nicht gedankt wird. *»Dass ich mich kaputt mache, sehen sie nicht. Weil ich bin Vorarbeiterin, und der Chef redet nur mit mir. Ich hab gesagt, ja, ihr seid doch alle doof. Weil kein Mensch will Bewegung machen, ohne Cent bezahlt zu kriegen. Und ich hab alles gemacht. Für mich, für Cleaning, für für meine Arbeitskollegen. Hab nie einen Cent mehr gekriegt. Aber ich hab nie gejammert.«* Dennoch hat sich ihre Anstrengung nicht rentiert. Ihre ehemalige Vorgesetzte ist mittlerweile eine Hassfigur für sie. Als die Vorgesetzte eines Tages mit einem neuen Kostüm aufmarschiert, entgegnet ihr Svetlana: *»Oh, meine Prämie steht Ihnen sehr gut.«* Auf die Nachfrage, ob sie das tatsächlich gesagt habe, grinst sie: *»Ja.«* Die Enttäuschten haben Erklärungsbedarf in einer Welt, in der Erfolg zwar Leistung braucht, aber offensichtlich nicht jede Leistung zum Erfolg führt. *»Na, ohne uns würden wir in eigener Scheiße ersticken.«* Heute ist Svetlana Mitte 40. Die schwere Arbeit hat sie früh altern lassen. Sie ackert, bis der eigene Rücken schmerzt, aber den Schweiß der eigenen Hände Arbeit hat keiner gesehen. *»Und wo ich umgekippt bin und im Sterben lag,*

denkst du schnelle Hand[69] *hat sich am Kopf gekratzt? Nicht mal am Arsch.«*

Weder können Sauberkeit, Sorge und Service Produzentenstolz gewähren, noch zollt den Enttäuschten das Geld am Ende des Monats eine sichtbare Anerkennung, mit der sie sich der Zerstreuung übergeben könnten. *»Jeder von von den Idioten bei Cleaning fährt Mercedes. Hat Schuhe von Gucci oder Versace oder wie die alle heißen, für 200 Euro. Und ich kaufe Stiefel bei Penny für dreizehn Euro. Und wenn du krank bist, bist du draußen. Aber die fährt weiter.«* In dieser Antwort liegt das Ressentiment eines Sozialneids. Eigentlich will sie es sein, die wie die Vorgesetzte mit dem Mercedes davonfährt. Unter der Perspektive der Arbeitsorientierungen gehören die Enttäuschten zu denen, die wir als die Besorgten kennengelernt haben. Sie stehen im Dunstkreis einer Arbeitsgesellschaft, die Teilhabe nicht zuletzt im Zutritt in die Konsumgesellschaft gewährt. Einen Zutritt, der den Enttäuschten jedoch verwehrt bleibt. Sie arbeiten seit Jahren, nicht selten in zwei Jobs, um für sich und die Familie ein finanzielles Fundament zu errichten. Mit sechs bis sieben Arbeitstagen in der Woche und oft mehr als 200 Arbeitsstunden im Monat mag ihnen dies allerdings trotzdem nicht recht gelingen. *»Ich habe von Überleben die Nase voll. Ich überlebe schon zwan-, seit Krieg angefangen hat, überlebe ich nur. […] Ich will […] reisen. Ich will Kino sehen, Mensch. […] Das ist so schade. Du kannst das nicht bezahlen. […] Weißt du Leben, das ist nicht für Leben. Das ist Überleben.«*

Den erfahrenen Abstand zwischen Leben und Überleben könnte man auch mit Aristoteles so zusammenfassen: Wenn aus Leben Überleben wird, dann erfüllt unsere politische Gemeinschaft nicht länger den ihr bestimmten Zweck. Zwar »um des bloßen Lebens« willen ent-stehend, be-steht die *politiké koinonía*[70] bei Aristoteles

69 Mit »schneller Hand« meint Svetlana die »rechte Hand« des Objektleiters.

70 Mit Aristoteles ist die *politiké koinonía*, die politische Gemeinschaft, die ethisch höchste Form der Gemeinschaft. Wie die anderen Gemeinschaften menschlicher Zusammenkunft definiert sie sich in einem teleologischen Verständnis über ihren geteilten Zweck, der ihr als Gut erscheint und zu dem sie sich zusammenfindet. In der internen Rangfolge der angestrebten Güter steht sie in der Rangfolge der Gemeinschaft den übrigen Gemeinschaften aber voran. Denn als ethisch höchste Form der Gemeinschaft trachtet sie nach dem höchsten Gut und schließt damit die Zwecke der anderen möglichen Gemein-

am Ende doch »um des vollendeten Lebens willen«. In den Reihen der Enttäuschten fällt sie allerdings auf ein »bloßes Leben« zurück. Sie offeriert ihnen die Erfüllung der alltäglichen Bedürfnisse. Sie offeriert ihnen aber nicht ohne Weiteres ein »vollendetes Leben«, also das, was im »Endziel völliger Selbstgenügsamkeit (autárkeia)« beziehungsweise in dem liegt, was man alteuropäisch die Freiheit der Selbstbestimmtheit nennen könnte.[71]

Ganz im Sinne der Überzeugung eines Rechts der Freiheit scheinen die Enttäuschten Axel Honneths[72] Argument zu folgen, dass in modernen liberaldemokratischen Gesellschaften die entscheidenden Werte, an denen wir soziale Gerechtigkeit bemessen, auf einen einzigen zusammengeschmolzen sind: individuelle Freiheit. Statt Selbstbestimmtheit erreichen die Enttäuschten aber nur den Status legitimer Abhängigkeit, der ihnen zwischen Aufstocken und Einkommen am Existenzminimum oft nur die trotzige Gewissheit lässt, dass sie sich ihre Transferleistungen wenigstens aufrichtig verdient haben.

Von der Freiheit wandert der Appell der Enttäuschten daher zum Respekt. Respekt vor dem anderen kommuniziert, nach Richard Sennett, eben nicht nur dessen Wertschätzung,[73] in seiner Fähigkeit für sich selbst zu sorgen und in der eigenen Reproduktion nicht von anderen abhängig zu sein. Respekt antwortet auch auf die Verpflichtung, für erhaltene Leistungen etwas zurückzugeben. In der eigenen Aktivität liegt für die Enttäuschten die Suche nach Bewährungsräumen gerechter Anstrengung, die mit dem Ethnologen Marcel Mauss[74] gesprochen dem Reziprozitätsprinzip des Tauschs folgen. Ihm zufolge erzeugt eine Leistung im Empfänger den Wunsch, das Empfangene zu erwidern, eine Wechselseitigkeit herzustellen.

Der Reziprozität des Tauschs unterliegt das Verständnis von einer Gesellschaft wechselseitiger Abhängigkeit, in der die einzelnen Teile zusammenhängen und einander bedürfen, weil jeder, der etwas

---

schaftsformen in sich ein. Sie strebt nach dem »guten Leben«. Aristoteles, Politik, Erstes Buch, I. Gemeinschaft (*koinonía*) und Staat (*pólis*), S. 46.

71 Ebenda.

72 Honneth, Das Recht der Freiheit.

73 Sennett, Respekt im Zeitalter der Ungleichheit.

74 Mauss, Die Gabe.

bekommt, auch wieder etwas gibt. Es kommt dabei nicht so sehr darauf an, im Tausch des Gleichen eine Äquivalenz zu erzeugen. Gerade die Asymmetrie des Tauschs kann nach Mauss soziale Bindungen stärken. Während die Äquivalenz abgeschlossene Transaktionen erzeugt, weil Dinge von gleichem Wert getauscht wurden, man quitt ist, bindet die Asymmetrie aneinander, weil in ihr der Tausch nie abgeschlossen ist.

Interessiert sich die Untersuchung von Mauss dem professionellen Duktus des Ethnologen folgend für die Gabe in archaischen Gesellschaften, begründet die darin liegende Reziprozität mit dieser Überlegung dennoch ein Prinzip, das sich bis in den Alltag moderner Gegenwartsgesellschaften behauptet. Von der »Schenkökonomie« archaischer Volksstämme wandert der Blick dann zum Arbeitsmarkt, der jedem Teilnehmer aus Sicht der Enttäuschten im Tausch gegen Aktivität einen gesellschaftlichen Ort zuweist.

Indem die Enttäuschten den Arbeitsmarkt als den etablierten Ort integrativen Tauschs ansehen, manövriert diese Vorstellung sie allerdings in eine dilemmatische Situation. Zwar hängen sie dem Eindruck an, ohne Job nichts zu sein. Mit Job erreichen sie ihrer Erfahrung nach im Tausch aber faktisch auch nicht viel mehr als »Überleben«. Das Dilemma besteht anders gesagt darin, dass die Reziprozität in den Vorstellungen der Dienstleistungsbeschäftigten Erwartungshaltungen formt, die in den Arbeitswelten der »einfachen« Dienste unerfüllt bleiben. Gerade noch legitim dazuzugehören ist der einzige Effekt ihrer Arbeit.

Svetlana arbeitet seit acht Jahren in demselben Betrieb. Ein zehnjähriges Jubiläum wird sie allerdings nicht erleben. *»Aber werd ich nicht erleben. 29ster hat er mir ins Arsch getreten. Kann er selber.«* Dass sie das nicht mehr erleben wird, liegt daran, dass sie nach einer Krankheitsphase gekündigt wurde. Über Jahre hat sie krankheitsbedingte Ausfälle gemieden, hat sich beim Bruch eines Zehs Kühlakkus in die Schuhe gelegt und Schmerztabletten eingeworfen. Diesmal war eine Krankschreibung unvermeidbar. Als sie zurückkommt, wird sie per Brief umgehend zum Rapport beim Chef gebeten. Das mache der Arbeitgeber so. *»Wenn du krank warst, musst du zum Protokoll kommen.«* Dann werde die Krankengeschichte aufgenommen. Der Chef habe zu diesem Zeitpunkt auch selbst schon bei Svetlanas Krankenkasse angerufen und sich über ihren Krankenstand

erkundigt – an sich illegal, ist Svetlana über diese Handhabung keineswegs verwundert. Als sie den Termin wahrnimmt, verweist der Chef sie an seine Sekretärin, diese werde mit ihr das Protokoll machen. Das sieht dann nach Svetlanas Angaben wie folgt aus: Die Sekretärin legt ihr ein weißes Blatt Papier vor. Das werde das Protokoll des Gesprächs. Svetlana solle doch schon einmal unten unterschreiben, wohlgemerkt ein leeres Blatt. Im Anschluss würde sie dann für den Chef das Protokoll fertig machen. Svetlana schüttelt den Kopf, sie sei in ihrem Herkunftsland eine staatliche Beamtin im gehobenen Dienst gewesen, sie wisse, wie administrative Prozesse funktionieren und dass man keine Blankoprotokolle unterschreibt: *»Ich hab gesagt: ›Wollen Sie mich als doof verkaufen?‹«* Svetlana ist sich sicher, wer der Aufforderung nachkommt, unterschreibt am ehesten seine Kündigung, sein *»Todesurteil«*, wie die Reinigerinnen es nennen. Svetlana weigert sich. Erst solle die Sekretärin das Protokoll aufnehmen, dann werde sie es unterschreiben. Die hilflosen Einwände der Sekretärin lässt sie nicht gelten. *»Nee, nee. Ich muss gar nichts. Sie wissen genau, wo ich hier sitze.«* Die Sekretärin kapituliert und legt das fertige Protokoll vor. Nachdem Svetlana unterschrieben hat, lässt die Sekretärin es allerdings unmittelbar in Svetlanas Akte verschwinden. Diese erhebt erneuten Einspruch und beharrt darauf, sie wolle eine Kopie des Schreibens. Am Ende bekommt sie die Kopie und geht. Die Empörung über den Betrugsversuch aber bleibt. *»Ich hab ja auch dem Chef gesagt. Herr P., bitte, […] wenn Sie mit mir reden, gehen Sie bitte nicht davon aus: Ausländer, Putzfrau, doof. […] Für alle drei bin ich nur Ausländer. Aber Putzfrau und doof war ich nie im Leben und werde nie sein.«* Die Begegnung markiert keineswegs das Ende der Geschichte. Wer die eigene Würde bewahrt, muss mit Konsequenzen rechnen: Mittlerweile hat Svetlana die Kündigung auf dem Tisch.

An der Gewissheit festhaltend, dass ihr Unrecht getan wurde, mündet ihre Empörung abermals weniger in Duldung als in Kampfgeist. Svetlana beginnt die Gewerkschaft aufzusuchen. Indem sie sich der Verbesserung der Verhältnisse auf gesellschaftlich etablierten Pfaden des Korporatismus anvertrauen, treten die Enttäuschten erneut in die normativen Fußspuren einer Arbeitsgesellschaft, die Konflikte in der Beteiligung gesellschaftlicher Gruppen einhegt. Sie beteiligen sich in Streiks an vorderster Front. In Zeiten post-korporatistischer Organisation und dem Misstrauen einer unmöglichen Gruppe, ist der

Erfolg dieser Form des offenen Widerstands allerdings schlecht bestellt und kann für die Engagierten dazu führen, sich auszupowern. *»Ich kann nicht nur für mich kämpfen. Ich hab für alle. Und ich hab meistens geschafft. Wir sitzen alle so. Und wenn sie weg ist, ›Mensch, hast du […] gesagt.‹ Na, wieso habt ihr gesagt? Und deswegen hab ich gesagt: ›Ab heute, jeder für sich. Wir sind keine Musketiere mehr. Jeder weiß, wo Herr P. sitzt. Und ruft mich nich' an‹.«*

Für die Artikulation von Kritik bedeutet der geringe gewerkschaftliche Organisationsgrad vor allem eines: Offener Widerstand wird in den »einfachen« Diensten branchenübergreifend zum Alleingang. Statt kollektiver Agency offeriert gewerkschaftliches Engagement oft nur die individuelle Rechtseinklage. Mit Rückendeckung der Gewerkschaft ficht Svetlana die Kündigung beim Arbeitsgericht an. In der Gewissheit, dass ihr Unrecht getan wurde, fordert sie als Rechtssubjekt eine Richtigstellung. Offiziell auf die Rückkehr in den Betrieb klagend, läuft eine solche Klage des Arbeitnehmers selbst im Falle rechtlichen Zuspruchs faktisch im gegenseitigen Einvernehmen aber meist auf eine Abfindung hinaus. Weder Arbeitgeber noch Arbeitnehmer wollen eine tatsächliche Rückkehr in den Betrieb.

Dass der Rechtsstreit in den Branchen »einfacher« Dienste aber selbst mit der kalkulierten Option der Abfindung und einer recht guten Chance auf Gewinn für die Arbeitnehmer gerade von ihnen ein dickes Fell erfordert, wird nicht nur dann ersichtlich, wenn in ihm selbst das Gesuch einer Kopie des gekündigten Arbeitsvertrags zur Feuerprobe werden kann.[75] Die Notwendigkeit starker Nerven zeigt sich vor allem im Ausgang des Prozesses. Svetlana hat den Prozess gewonnen. Ihre Kündigung war ungültig, sie selbst aber ist verschwunden. Der zuständige Gewerkschafter erzählt, dass ihr laut Urteil nach acht Jahren Betriebszugehörigkeit eine Entschädigung von 5000 Euro brutto zusteht. Netto sind das etwa 3500 Euro. Svetlana habe die Enttäuschung im Gesicht gestanden, nach dem Prozess

75 Nachdem Svetlana eine dreiviertel Stunde vor der Bürotür des Vorgesetzten ausgeharrt hat, bis er sie zum Gespräch einlässt, beginnt der Chef kaum im Raum mit erhobenem Finger zu schreien, dass sie ihn bedrohen wolle. Svetlana bleibt eisern: *»Schreien Sie mich nicht an, und zeigen Sie nicht mit dem Finger auf mich. Das kann ich nicht leiden. Wir können ruhig miteinander reden.«*

sei sie zu ihm gekommen, habe bitterlich geweint und nach Hilfe gesucht. Als er ihr nicht mehr als seine Schulter anbieten kann, sei sie in Tränen in sich zusammengesunken, habe ihre Koffer gepackt und in wenigen Tagen Deutschland verlassen, um in ihre einstige Heimat zu ihrer Familie nach Bosnien zurückzukehren – nach knapp 20 Jahren Aufenthalt.

Svetlana ist kein Einzelfall. In den Gewerkschaften finden sich vielfach Personen, die sich auf persönlichen Rachefeldzügen und zu Einzelkämpfen gewappnet befinden, die eine Spur des Wahnsinns nicht entbehren. Statt *exit* haben sie mit Albert O. Hirschman gesprochen *voice* gewählt.[76] Dieser Weg wird in der Regel entweder impulsiv gesucht oder dann, wenn man nichts mehr zu verlieren hat. Es sind individuelle Akte der Auflehnung. In ihnen adressieren sie Gesellschaft als eine Form rechtlicher Integration. Das Recht überschreitet jeden spezifischen Berufskontext, in ihm gelten sie als Staatsbürger. Während allein der Gang des Weges rechtlicher Einklage im Vorstellungsvermögen damit auf einen transitorischen Augenblick rekurriert, in dem Gesellschaft zu einem geordneten Ganzen von Menschen wird, die sich gegenseitig als Rechtssubjekte sehen, kann diese Erfahrung unter der Perspektive individueller Handlungsfähigkeit aber nichts verändern.

Nicht viel besser steht es um die kollektive Handlungsfähigkeit. Zwar träumen sie von einer politischen Hegemonie, die im Dienste des Volkes agiert. Aber mehr als ein Traum vermag diese nicht zu sein. *»Ick hoffe, dass noch mal alle, […] wie bei, was war das, Montagsdemos, mal alle wieder auf die Straße gehen, damit der Staat mal bisschen aufwacht, und ein bisschen was tut«*, fantasiert ein junger Kollege, um diese Fantasie schon in den nächsten Sätzen selbst als solche zu entlarven. *»Det einzige Problem is', jeder normale Arbeiter sollte, hat Angst um seinen Job. Deshalb macht auch keiner mehr was, […] ich kann meine Arbeit nicht verlieren. Is' auch ganz verstehbar. Die haben Kinder, Familie, alles. Da müssen die ein bisschen Geld rumbringen. Aber sonst is' doch Scheiße. Sonst machen die mit dir, wat se wollen. […] Die, die groß werden, werden immer größer, und die Kleenen werden immer kleener. Drum gibt's auch bald*

76 Hirschman, Exit, Voice, and Loyalty.

keene Mittelschicht mehr. Nur noch Arm und Reich […] Wir als kleene Lichter, wat sollen wir machen?« Der Wunsch nach Wiederaufflammen einer weitreichenden Bevölkerungsbewegung bleibt nicht nur leer. In der Sorge, den eigenen Job zu verlieren, zeichnet sich auch eine Dekollektivierung durch Angst ab.

Lag für den Umwalzer bei Popitz in der formelhaften Zuspitzung eines Oben und Unten noch die Vorstellung einer historischen Kontingenz, sind die Schemata der trennscharfen Dichotomie in den Reihen der Enttäuschten nur noch Ausdruck der Resignation. *»Deine Eltern haben Geld, meine nicht. Du kannst dir das leisten, ich nicht. Und deswegen, wenn du ein Buch, wenn ich ein Buch haben will, kann ich den, dann muss ich ja […] mich was anderes schaffen. Und du kommst immer weiter und weiter. Und nur solche, denke ich, sind nur immer nach oben, und die anderen bleiben ja unten. […] Die haben ja keine Chance …«* Die Souveränität im Repertoire der überlieferten Lehre ist ihnen abhandengekommen. Der Optimismus, der die Gesellschaft als lenkbaren Ort definiert, ist einer Resignation gewichen. Für den Glauben an einen Interessenausgleich fehlt den Enttäuschten nicht nur das Selbstbewusstsein derjenigen, die etwas zu bieten haben, sondern auch das dazu notwendige Vertrauen in die Vernunft der anderen Seite. *»Weil sie immer alle, alle immer mehr Geld haben wollen, […] nicht weg von der Scheiße. Da werden die, die arbeiten gehen, immer mehr abgezogen. Deswegen, es wird auch nicht mehr besser gehen. […] Das is' einfach mal so. Kannst du nich' viel machen«*, sagt der junge Angestellte einer Firma für Facility. Gesellschaft ist für die Enttäuschten keine progressive Ordnung, die Entwicklung verheißt. Ausgleich scheint hoffnungslos. Sie haben sich ein Bild von der Welt gemacht, das ihnen erklärt, weshalb es zwecklos ist, sich zu engagieren. Ihre Resignation bewahrt sie nicht nur vor aggressiven Gesten, sondern vor Gesten der Veränderung überhaupt.

Der resignative Rückzug

»Irgendwat. Heutzutage is' doch eigentlich scheißegal, wat du wählst.«
(Gebäudereiniger)

»Man muss eben in bestimmen Situationen seinen Mund halten.« Diese Worte eines Postzustellers stehen paradigmatisch für den resignativen Rückzug der Enttäuschten. *»Dass man in bestimmten Situationen einfach zurückhält, obwohl die Situation, wo man im Recht is' und et sagen könnte, aber man verliert vielleicht, ja? […] Bevor icke dann ja anecke und dann vielleicht den Kürzeren ziehe, […] dann sag ick: ›Okay, dann flieg ick mit sowat auf die Fresse.‹ Und deswegen, in bestimmten Situationen muss man seinen Mund halten. Hab ick gelernt.«*

Die Enttäuschten sind »defizitiert«: Hatten sie einst mit Fantasien beruflichen Aufstiegs und instrumenteller Erfüllung auf die Ermöglichungslogik einer zukunftsbezogenen Arbeitsmarktorientierung gesetzt, ist die gegenwärtige Zukunft auf die Antizipation des Mangels zusammengeschrumpft. Auch der Appell an eine Gesellschaft als Verband individueller Rechtssubjekte brachte Enttäuschung. Im Gedächtnis an einen besseren Zustand, aber ohne Perspektive der Veränderung der eigenen Lage zeichnen sie das Bild einer tragischen Apokalypse, deren Opfer sie geworden sind. Man könnte auch sagen, unter der Perspektive einer individuelle wie kollektive Zukünfte erschließenden Macht koordinierten Handelns verschwindet Gesellschaft in den Beschreibungen der Enttäuschten als ein Verband, dessen Regeln man kennt und dessen Optionen man kalkuliert. Weder korporatistischer Interessenausgleich noch geteilte normative Orientierungen können als verlässliche Maßstäbe innerer Integration gelten.

Wenn Gesellschaft sich der Vorstellung jeder Gestaltbarkeit entzieht, dann werden die Enttäuschten gegenüber allen Formen politischer Machtverhältnisse unempfindlich. Zwar sehen sie sich in der politischen Opposition, die ihre Wahlpräferenzen in einer klassischen arbeiterlichen Selbstverortung im Parteienspektrum in sozialdemokratische Richtung wandern lässt. Die Opposition entbehrt aber dessen, was sie erst zur politischen Opposition machte: Die Repräsentation der politischen Opposition von heute zu sein, heißt

auch zur politischen Macht von morgen zu gehören. In den Reihen der Enttäuschten fehlt dieser Vorstellung die Überzeugung, dass sich handlungspraktische Ergebnisse erzielen lassen. *»Da wähl ich irgend so 'ne kleene Randgruppe, die so eigentlich, wie heißen die? […] Is' mir doch scheißegal. Hauptsache die Großen kriegen det nich'. Weil, is' egal, wer et kricht. […] Irgendwat, wat sowieso kaum Stimmen kriegt. Is' mir dann scheißegal. Hauptsache, meine Stimme verfällt nicht an die Großen. […] Die ganzen Politiker-Scheißer.«* Es gibt keine politische Macht, der sie vertrauen und die Entwicklung über die Zukunft überlassen könnten.[77]

Die normative Basisgrammatik einer wünschenswerten Gesellschaft hat sich in einzelne Buchstaben zerstreut, die sich nicht mehr in Sätzen ordnen lassen. Für die Enttäuschten ist Wählen mit Luhmann gesprochen nur noch die Gewährleistung der prozeduralen Kontinuität des politischen Prozesses. Es ist die heimatlose Opposition aus Enttäuschung. Sie sehen sich als politische Akteure, die in der Einforderung ihrer Rechte auf formalem Wege aber faktisch nichts bewegt haben. Daher wählen sie politische Gruppierungen, die keinerlei Chance auf Regierungsbildung oder Mitspracherecht haben.

Wer für politische Gestaltungsfähigkeit nicht mehr ansprechbar ist, für den ist eine Alternative nicht *denkbar*. Im Ressentiment gegen die Faulen lassen sie sich zwar vereinnahmen. Ihr Engagement aber verwehren sie. Während das Bewusstsein einer besonderen Bedrohung ihrer Lage daran scheitert, dass sie sich immer schon be-

---

77 Zum einen, weil sie Politik für weltfremd halten. *»Ich finde einfach, das Problem in unserem Land ist, dass die Politiker einfach keine Ahnung haben. Die wissen doch gar nicht, was hier abgeht!«*, sagt etwa ein junger Zeitungszusteller. Zum anderen halten sie eine Hegemonie des Politischen für unwahrscheinlich, weil sie ohnehin nicht den Eindruck haben, dass die Politik maßgebliche Entscheidungen treffen kann. Vielmehr sehen sie sie als linke Hand der Wirtschaft. *»Was willst du in Deutschland machen, wenn die Wirtschaft sagt: Wir gehen hier weg. Was wollen die dann machen?! […] die gehören zusammen eigentlich. Ja.«* In der Nähe zur Wirtschaft unterstellen sie generell das politische Personal, egal welcher Couleur, einem Korruptionsverdacht, wie die Wortmeldung eines jungen Reinigers zeigt: *»Der Dings hier, wie heißt er jetzt hier? Westerwelle, Außenminister, nimmt da seine halbe Verwandtschaft mit, da. Da fehlt's mir im Kopf.«* Verwandtschaft werde im Klüngel zur Seilschaftsgarantie.

droht fühlen, scheitert das Gefühl der Sicherheit daran, dass sie das Gefühl der Bedrohung schon viel zu sicher gemacht hat. Zwar wäre es ein Missverständnis, dass die Suspendierung von Zukunft sie lähmt. Aber der Variantenreichtum ihrer erstaunlichen Aktivität verdeckt letztendlich eine Müdigkeit. Danach gefragt, warum man sich all das antue, wenn man doch gar nicht wisse, wohin das alles führen soll, erhält die Soziologin am Ende nur noch eine Antwort: *»Was soll ich machen? Soll ich aufhören zu leben?«*, fragt der Angestellte eines Transport- und Facilitydienstes. *»Ich muss weitermachen.«* Es ist die Müdigkeit dessen, der nur weitermachen kann.

Theoretisch gesprochen, hat der Angestellte des Transport- und Facilitybereichs den Status der Enttäuschung gegen eine schmerzlose Indifferenz getauscht. Man hat einfach aufgehört zu fragen. *»Also, meine Frau, die lebt nur heute. (lacht) Die is' so nich'. Heute und morgen, was dann morgen kommt, is' ihr scheißegal.«* Sie versagen sich eine Zukunft, von der sie letzten Endes nur erwarten, endgültig über den Rand zu kippen, und konzentrieren sich auf die Gegenwart.

Wer die Diagnose einer Gegenwart ohne Alternative teilt, erhöht die Reproduktionsrisiken der eigenen sozialen Lage. Die Enttäuschten markieren die Bedingungen, Prozesse und Effekte, die dafür verantwortlich zeichnen, dass wir es in Gegenwartsgesellschaften eben nicht nur mit der Pluralisierung von Beschäftigungsverhältnissen, einer Steigerung von Bildungschancen, neuen Arrangements der Geschlechterverhältnisse und der Globalisierung von Arbeitsmärkten zu tun haben. Stattdessen konfrontieren sie uns gerade in den Arbeits- und Lebenswelten »einfacher« Dienste mit grundlegenden Veränderungen des Systems der sozialen Ungleichheit.

Dennoch steht der Appell der Enttäuschten vor dem Problem, dass Gegenwartsgesellschaften damit, dass die Arbeitsmärkte »einfacher« Dienste eine Gruppe der Enttäuschten entstehen lassen, vermutlich leben können. Der Grund dafür liegt gerade in dem, was den Enttäuschten ihren Namen beschert. Gerade in ihrer Enttäuschung bestätigen sie noch die Gültigkeit der gesellschaftlichen Normativitäten, die sie doch enttäuscht haben. Die Enttäuschung appelliert anders gesagt nicht an die Änderung, sondern vielmehr an die Einlösung der Versprechen, die sich gesellschaftliche Institutionen wie Arbeitsmarkt und Wohlfahrtsstaat selbst auf die Fahnen geschrieben haben. Während ihre Enttäuschung am Arbeitsmarkt etwa an die

Revitalisierung des meritokratischen Zusammenhanges zwischen Leistung und Erfolg appelliert, zeigt sich ihr Ressentiment der Faulheit unter der Perspektive eines neuen Wohlfahrtsstaates anschlussfähig. Achtsam wahren sie den Abstand zum Personenkreis einer deaktivierten Population, die sich auf Staatskosten ein vermeintlich müdes Leben leistet. In Lebensweisen einer marktbezogenen Aktivität bemühen sie sich damit nicht nur in Eigeninitiative um die Sicherung der eigenen Existenz. Gemessen an den Kriterien eines gewährleistenden Sozialstaates praktizieren sie geradezu vorbildlich die propagierte Aktivierungslogik.

Unter der Perspektive normativer Ausrichtung annoncieren die Enttäuschten somit zwar Probleme sozialer Ungleichheit. Sie annoncieren sie aber weniger in der Forderung nach einer systematischen Umwertung als mehr in der Forderung nach systemimmanter Umverteilung. Das heißt, solange die Hoffnung auf Statusheilung bleibt, halten sie an der Systemvorstellung eines differenzierten Individualismus fest und reproduzieren in den internen Selbstverständigungen das Systemgedächtnis einer Arbeitnehmergesellschaft. Mit Robert K. Merton[78] theoretischer formuliert: Solange die Enttäuschten an kulturellen Maßstäben festhalten, zu deren Erfüllung sie nicht die legitimen Mittel besitzen, suchen sie affirmativ nach Anschluss und fordern das normative Gerüst nicht zur Änderung auf.

Wenn die Enttäuschten die einzige Gruppierung wären, die in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste entsteht, dann wäre die Geschichte eines Dienstleistungsproletariats an dieser Stelle wohl zu Ende. Doch die Enttäuschten bleiben keineswegs die einzige Gruppe. Stattdessen wird sich zeigen, dass aus gemeinsamen Anfängen völlig unterschiedliche Lebenswege entstehen können.

78 Merton, »Sozialstruktur und Anomie«.

Leiden die Enttäuschten daran, dass selbst die Zusprechung von Recht nicht immer Gerechtigkeit bedeutet, verhält es sich bei den Aufständigen gänzlich anders. Michael A. steht für ein Phänomen, das Ingrid Artus einmal als »verrückte Kämpfe«[79] bezeichnet hat. Er ist Mitte 50, seit mehr als zehn Jahren in den »einfachen« Diensten beschäftigt und hat nach eigenen Angaben innerhalb dieser letzten zehn Jahre neun bis zehn seiner alten Arbeitgeber verklagt – und jedes Mal gewonnen.

Betrachtet man seinen Berufsweg, dann gehört Michael zur Gruppe der Deindustrialisierten. Jahrelang war er Kabelwerker, bis seine Firma bankrott macht. Danach arbeitet er als Leiharbeiter. Sich zu Beginn in Hilfstätigkeiten industrialisierter Arbeitsfelder verdingend, weitet er mit zunehmender Deindustrialisierung sein Arbeitsprofil auf das Arbeitsmarktsegment »einfacher« Dienste aus.

Seit 2002 ist er nur noch in den »einfachen« Diensten aktiv. Entscheidend ist: Er arbeitet nicht länger für Geld, stattdessen hat er sich für ein Ethos des einsamen Kämpfers für die Rechte der Arbeiter entschieden. Man könnte auch sagen: Er hat sich Querulantentum zum Beruf gemacht. Die dazugehörigen Wechsel zwischen Eigenkündigung und auslaufenden Verträgen hat er schon vollkommen verinnerlicht. *»Ich bin teilweise gekündigt worden. Eh, ich selber habe öfters gekündigt. Ja. Entweder so oder so. Weil es keinen Spaß gemacht hat. Weil ick denn mir'n neuen Job gesucht habe. Weil, da gab's auch Firmen, da waren dann die Objekte zu Ende, die Ausschreibungen haben dann über andere Firmen dann abgewickelt worden. Und dann wurde es eben halt wegen fehlenden Objekten auch beendet, die Verträge. Teilweise hab ick beendet, ja? Ganz unterschiedliche Gründe. Aber in den meisten Fällen war die Ursache die Arbeitsbedingungen, die finanziellen Konditionen, ja?«* Nach acht Jahren hat er es nach eigenen Angaben bereits auf die Zahl von etwa 16 Firmen gebracht.

Wo die Enttäuschten resigniert in sich zusammenfallen, sehen sich die Aufständigen erst richtig angesporNt. Michael hat eine To-

79 Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«.

talresilienz entwickelt, die ihn nicht nur über Enttäuschungen hinwegträgt, sondern zur persönlichen Lebenshaltung geronnen ist. *»Mir macht's ja richtig Spaß, die Firmen anzuscheißen.«* Sein letzter Arbeitgeber hat ihn derart verärgert, dass er sich vor Gericht nicht hat abfinden lassen, sondern tatsächlich die Wiedereinstellung verlangt hat. Diese erfolgt dann auch. Sein Vorhaben besteht darin, im Unternehmen einen Betriebsrat zu gründen. *»Wenn von den 70 Kollegen drei Kollegen sagen, wir möchten det nich'. Dann sagen se: ›Okay, gehen Se.‹ Wenn aber 40, 30, 40, können sie nich' alle kündigen. So, dann machen sie das. Dann müssen sie 'ne Antwort geben. […] Dann müssen sie die Forderungen […] erfüllen.«* Aus der geplanten Opposition von innen wird allerdings nichts.

Die Wahrscheinlichkeit, dass die Aufständigen in ihren Belegschaften Erfolg haben, wird einerseits durch die Organisationsschwäche der Gewerkschaften begrenzt. Diese setzen, wie sich zeigte, verstärkt auf Partizipation und selbsttragende Strukturen. Als Michael nach der Einklage in seinen alten Betrieb einen Gewerkschafter um Rat zum weiteren Vorgehen im Betrieb aufsucht, kann dieser ihm nur eines nahelegen. Michael solle in den kommenden Wochen einen Plan ausarbeiten, wie der Betrieb gewerkschaftlich erschlossen werden kann. Sonst könne er nichts für ihn tun. In den Worten des Gewerkschafters: *»Wir werden da jetzt keine Ressourcen verbrennen. Wenn es bis September nichts wird, sagen wir: Es ist ein tot geborenes Kind.«* Der Vorschlag erntet breite Zustimmung, während ein Kollege erklärt. *»Michael hat das Herz am rechten Fleck. Wenn alle so wären wie er, dann würde es laufen! Aber da sie es nicht sind …«*

Andererseits hat sich Michael mit seinem Verhalten nicht gerade viele Freunde unter den eigenen Kollegen gemacht. Der Erfolg von gewerkschaftlich Engagierten wie Michael wird allein durch die Überzeugung, dem Markt ausgeliefert zu sein, deutlich verringert. Das Narrativ des Marktdrucks ist in den »einfachen« Dienstleistungen verbreitet und branchenübergreifend von den Unternehmensführungen vermittelt. Vermarktlichung kolportiert die Vorstellung einer anonymen Kontingenz, die in niemandes Händen liegt. Ihr zufolge funktioniert »der Markt« als Steuerungsinstrument, das Sachzwänge erzeugt, indem es den Druck auf Flexibilitätsbereitschaft und Wettbewerbswillen erhöht. Wenn sich die Arbeitsbedingungen verschlechtern, dann ist das mit anderen Worten das

Resultat externer Marktkräfte und nicht interner Unternehmensregulierung. Der Marktdruck ist in allen Branchen tatsächlich erheblich. Die offizielle Strategie der Unternehmensführungen besteht nun darin, diesen Druck von oben nach unten durchzureichen. Die übermittelte Botschaft lautet dann: »Wir sitzen alle im selben Boot«, wie das folgende Statement der Geschäftsführung eines bundesweit tätigen Branchenriesen der Gebäudereinigung auf einer Betriebsversammlung verdeutlichen kann. *»Es ist eine große Anstrengung, überhaupt Aufträge zu bekommen. Und leider ist es eben auch so, dass die Ausschreibungen so knallhart geführt werden, dass es nur sehr, sehr wenig Spielraum gibt. Ich weiß, dass es irgendjemand bringen muss. Das ist schon vollkommen klar, aber viele Kunden sind natürlich darauf aus, eine ergebnisorientierte Reinigung durchzuführen. Das heißt, dass die Reinigungskraft mehr oder weniger selbst entscheiden muss: Muss ich hier saugen? Muss ich hier wischen? Das ist die Realität, der wir ausgesetzt sind. Natürlich könnte man bei einigen Großkunden sagen: Das machen wir nicht mit. Die werden schon sehen, was sie davon haben, wenn sie Firma X*[80] *nicht mehr haben. Das geht im Prinzip leider nicht. Denn was soll man mit dem Personal tun, wenn da auf einmal 30, 40, 50 Leute freigesetzt werden? Das ist genau der Punkt, den wir haben. Den Spagat kann man einfach nicht immer leisten …«* Es ist der Spagat zwischen der Sicherung eines Auftrags und den Konditionen, die dieser Auftrag in Form von Lohneinbußen, Boni und Sicherungen erfordert. Dass dieser Spagat aus Sicht der Unternehmensführung zunehmend zu einer Herausforderung geworden ist, hat auch damit zu tun, dass die Anzahl der auf dem Markt existenten Unternehmen in allen untersuchten Branchen in den vergangenen Jahren stark angewachsen ist.

Für die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit ist es nicht leicht, sich dieser Argumentation zu erwehren. Jeder Angestellte, der länger in Branchen wie der Gebäudereinigung tätig ist, dürfte die Logik des Ausschreibungswesens neuer Aufträge am eigenen Leib erfahren haben: In der Konkurrenz vieler Anbieter siegt das günstigste Angebot. Der Verzicht auf Aufträge, statt sich dem Unterbietungswettbewerb anheimzugeben, kann hier auch für

80 Damit ist das Reinigungsunternehmen angesprochen.

die Beschäftigten nur die unmögliche Antwort auf eine dilemmatische Situation sein.

Wenn Vermarktlichungsnarrative Anklang finden, dann verschärft sich zugleich die interne Konkurrenz in den Belegschaften. Wer sich, wie die Aufständigen, nicht in die Windungen der Leistungsspirale einordnet, kann dann auch schnell als Bedrohung für die Aufrechterhaltung des eigenen Arbeitsplatzes gewertet und intern gemaßregelt werden, wie die Worte eines Zustellers zeigen. *»Weil er macht ja auch meinen Arbeitsplatz kaputt. Und ja, ich hab ja ooch 'ne Familie zu ernähren. (lacht) Deswegen, […] ick seh det ooch nich' ein, mich von irgendwelchen, die nich' arbeiten wollen, meinen Arbeitsplatz kaputt machen zu lassen. Also, ja, es war manchmal vielleicht nicht die feine englische Art. Aber, man kann denen ja det doch nahelegen. ›Mach das nich' so oft.‹«*[81] Zwar wird die Marktrhetorik für die Mehrheit der Dienstleister dann zur Farce, wenn die Unternehmen branchenübergreifend mit drohender Pleite Lohneinsparungen und Leistungssteigerung rechtfertigen und gleichzeitig jährliche Gewinne in Millionenhöhe einfahren. *»Die Superpost hat auch Gewinn gemacht. Die hat ja, ich glaub, zwei Millionen so Gewinn, also, wo alles schon abgezogen is'. Und dann heißt es immer: ›Ja, wir wären pleite gegangen und …‹ Mhm, Blödsinn. Ich hab ja vom Betriebsrat die Zahlen gesehen. Ich weiß es ja. Was andere nicht so wussten, die Zusteller. Weil ich ja eher im Betriebsrat Kontakte habe. Aber, mhm, ja.«* Dennoch geben die Aufständigen den meisten Beschäftigten Rätsel auf.

Das Rätsel besteht darin, dass man eben nicht sagen kann, dass die unterschiedlichen Strategien von Enttäuschten und Aufständigen in der Differenz der Ergebnisse liegen, die beide Gruppen für sich erzielen können. Das heißt, dass die Aufständigen etwa in der Lage wären, im Rechtsstreit für sich einen Erfolg einzustreichen, der den Enttäuschten verwehrt bleibt. Ganz im Gegenteil: Auch sie durchstehen wütende Personalgespräche des Arbeitgebers, die teilweise bis durch die geschlossene Tür zu hören sind: *»Ich hab's gehört. Lei-*

81 Während für den einen Teil der Belegschaft die unrühmliche Kurzeinführung eines Mindestlohnes von neun Euro achtzig zur deutlichen Frustration gereicht, hängt der andere Teil, wie der zitierte Zusteller, der Unternehmensposition an, die im Kern lautet: Der Mindestlohn war ein Komplott der DPAg, um uns aus dem Markt zu drängen.

der nicht gesehen«, sagt eine Reinigungskraft, die das Personalgespräch ihres Kollegen bis vor die Tür hören konnte, *»›Du blöder Penner, verschwinde.‹ Aber richtig laut. Das paar Mal wiederholt.«* Auch sie riskieren mit jeder Gegenwehr ihre Kündigung. Wie konfliktreich die Strategie der Aufständigen sein kann, wird etwa dann ersichtlich, als Michael über einen systematischen Betrug bei seinen täglichen Fahrtzeiten von drei Stunden mit dem Unternehmen über eine Entschädigung zu verhandeln sucht. Michael fährt täglich insgesamt drei Stunden, um von der Schicht in einem Objekt zur zweiten Schicht in einem anderen zu kommen. Dem Anspruch auf die ihm zustehende Vergütung dieser sogenannten »Wegezeiten« ist das Unternehmen allerdings nicht nachgekommen. Als Michael gegen die unternehmensinduzierte Abrechnung Einspruch erhebt, endet das verhandelnde Gespräch postwendend mit der Beendigung seines Beschäftigungsverhältnisses.

Der Unterschied ist: Statt geordnetem Rückzug läuft Michael in diesem Moment erst zu Höchstform auf. Prompt geht er zur Geschäftsleitung des Kunden, das heißt des Unternehmens, das die Dienste seiner Reinigungsfirma in Anspruch genommen hat, um auf Missstände in der Arbeit hinzuweisen, bei der das Reinigungsunternehmen Gelder für vereinbarte, aber nicht umgesetzte Reinigungsarbeiten eingestrichen habe. *»Zur Geschäftsleitung […] bin ick hin. Ah, oberster Boss. Hab vorher noch'n Kollegen gefragt. Ich sag: ›Wo is'n det hier, wa?‹ […] ›Ja, wat is'? Was haben Sie für'n Anliegen? Oh, da muss der Personalchef mit ran.‹ Der ran. Da haben die sich wirklich ruhig und sachlich mit hohem Interesse 'ne halbe Stunde mein Anliegen angehört. Und sagen: ›Der Sache gehen wir nach.‹«* Michael weiß sehr wohl, was er mit diesem Gespräch losgetreten hat. Nur wenige Tage vergehen, bis der Hinweis Folgen zeitigt und der zuständige Regionalleiter von Michaels Reinigungsfirma in das Geschäftsbüro des Kunden beordert wird. Die Informationskanäle bleiben dabei keineswegs im Dunkeln. Noch am selben Nachmittag wird Michael selbst von der Reinigungsfirma angerufen. *»Auf'n späten Nachmittag hat mich der Regionalleiter […] angerufen. Ich war zu Hause. ›Herr A., was haben Sie denn gemacht? […] Wir hatten heute ein Gespräch mit der Geschäftsleitung vom Unternehmen*[82]*.‹*

82 Der Kunde, bei dem Michael seine Firma angeschwärzt hat.

Ich sag: ›Ja, ich hatte da ein Gespräch. Ich weiß nicht, was das Unternehmen Ihnen gesagt hat, kann ich nicht nachvollziehen, um was es geht.‹ Dann sagt er: ›Na, dann können Sie mir zumindestens sagen, wie Ihre Email gemeint gewesen ist.‹ Ich sage: ›Ja natürlich, kann ich Ihnen sagen, Betreff des Objektleiters und der Mängel, die da aufgetreten sind. Alles andere müssen Sie selber klären‹, sag ich. Also, die kriegen bestimmt 'ne Menge Ärger.« Wie kann Michael so cool bleiben, obwohl er permanent so heiße Kämpfe führt?

Eine erste Antwort scheint in der Selbstpositionierung der Aufständigen zu liegen. Anders als bei den Enttäuschten ist ihr äußerster Widerstand kaum von Rachemotiven getragen. Michael wirkt regelrecht besonnen. Stattdessen haben sie die Rolle eines – wohlgemerkt sozialdemokratischen – Berufsrevolutionärs verinnerlicht. *»Und dann hab ich halt die Absicht eben halt, die Kollegen über Flyer, über Infoblätter zu informieren. Und dann möcht ich eigentlich, wat ich ooch noch gerne möchte ist, dass innerhalb der Gewerkschaftsarbeit noch'n bisschen direkter […] und noch bewusster Kampagnen durchgeführt werden. Und manche Dinge seh ick, sag ich mal, zum Beispiel diese Strategie, über zehn Jahre, fünfzehn Jahre Mindestlohn zu fordern, 's dauert einfach zu lange. Halt'n bisschen deutlicher und klarer aufzutreten in manchen Bereichen.«* Statt auf den Geburtstag seiner Schwester zu gehen, geht Michael im Interesse der Aufklärung dann zur Gewerkschaftsschulung.

Während die Enttäuschten gesellschaftliche Missstände vor allem in Kategorien der Selbstbetroffenheit adressieren, beginnt sich das Verhältnis bei den Aufständigen zu ändern. Auf unbändige Aktionsbereitschaft setzen sie nicht zuletzt im Dienste der anderen. *»Da guck ick an, […] wat wa geschafft haben, sich dann vielleicht irgend sich mal was bewegt. Weiß ich allerdings nich', was ich auch nich' wirklich glaube. Denn der Einzel-, Konkurrenzkampf, der wird ja immer größer. Und wie gesagt, da müssen, müssten eigentlich, meiner Meinung nach, mehr Kollegen so wat machen in dem Sinne, äh, vielleicht nicht so krass. Aber doch'n bisschen mehr, äh, Courage zeigen. Ja. Also, es gibt Arbeit. Wenn man da rausgeht, mein Gott, ick hab immer 'ne Arbeit gehabt. Ick hab selber gekündigt. […] Es geht. Es geht. Wenn man arbeiten kann, geht das. […] Bin ich der Meinung.«* Das heißt ein Teil der enttäuschungsresistenten Widerstandsbereitschaft der Aufständigen liegt darin begründet, dass sie sich als Teil einer Bewegung verbuchen, die eben nicht auf kurzfristige pri-

vate Erfolge setzt, sondern an die Beständigkeit einer langfristigen Veränderung glaubt. *»Der Betriebsrat is'ne sehr gute Motivation«*, erklärt etwa einer von Michaels Kollegen sein Engagement. *»Man lernt dabei etwas. Man lernt 'ne ganz andere Haltung, 'ne Stellung. Und das hat mir ein ge-, gezeigt, wenn man immer nur Ja und Amen sagt, da kommst du nie voran. Man muss seine Meinung sagen können in dem Leben. Ansonsten kommst du vielleicht […] n' paar Schritte weiter, wenn du Ja sagst. Aber nicht dort, wohin du willst. Da kommst du nie hin.«*

Sosehr die beiden Zitate den Glauben an eine langfristige Veränderung verheißen, relativiert sich der Befund, wenn derselbe Dienstleister, danach gefragt, ob er an eine mögliche Hegemonie des Politischen glaubt, kopfschüttelnd lachen muss. *»Nein, (lacht) […] es gibt nur eine Möglichkeit: […] das Geld abzuschaffen. Aber das is'n Prozess. […] Dazu is' wahrscheinlich die Gesellschaft noch lange, lange, lange nicht bereit. Weil, wie gesagt, Geld ist etwas, um zu zeigen. Vermögen. Vermögen kann vermehrt werden durch Unternehmen, dies und das und durch, äh, Klauerei, durch, äh, Besitz hier und da. Is' variabel. Es is' aber ein Objekt, was nicht angeboren is', aber durch den menschen-liches Handeln immer vermehrt oder vermindert werden kann. Der eine hat's in der Hand, der Selbstständige, hier und da, der andere hat's nicht so sehr in der Hand als Arbeitnehmer. Der geht da hin, macht da, bekommt so'n Stückchen von seinem Kuchen. Das war's dann. Is' damit zufrieden. Einmal die Unterteilung zwischen Alpha, Beta, Gamma.«* Die gewählte Unterteilung erinnert an den literarischen Klassiker »Brave New World« von Aldous Huxley. Auch der Mensch der Schönen Neuen Welt gehört einem Kastensystem an, das die Gesellschaft in Alpha, Beta, Gamma, Delta und Epsilon hierarchisch ordnet und allen Mitgliedern der Gesellschaft eine vorbestimmte Aufgabe zuteilt. Während Alphas und Betas in den Labors gezüchtet werden, um Aufgaben in Kunst, Wissenschaft und Verwaltung zu übernehmen, führen Gammas und Deltas einfache Tätigkeiten der Industrie, Landwirtschaft und Dienstleistung aus. Epsilons stellen die unterste Kaste, denen – des Lesens und Schreibens nicht mächtig – nur die anspruchslosesten Arbeiten zugewiesen werden. Die zukünftige Kastenzugehörigkeit des gezüchteten Menschen ist schon in seiner Reifephase durch den je eigenen Zuchtvorgang entschieden. Nach ihrer »Fertigstellung« werden die Menschen ihrer Kaste entsprechend konditioniert, um

zu sichern, dass jeder Mensch glücklich ist, zu seiner Kaste zu gehören und zu keiner anderen, und die vorbestimmten Aufgaben kritiklos ausführt. Die Schöne Neue Welt zeichnet damit das Bild einer Gesellschaft, in der die Vorstellung sozialer Durchlässigkeit aufgegeben ist.

Ist die Wahrnehmung der ordnenden Prinzipien des Sozialen zur biopolitischen Vorentscheidung geronnen, dann könnte der Unterschied zur Wahrnehmung des Sozialen durch den Industriearbeiter der 1950er Jahre kaum drastischer ausfallen.[83] Auch für ihn ordnete sich der Aufbau der Gesellschaft maßgeblich entlang des Kriteriums sozialer Undurchlässigkeit. Restbestände marxistischer Provenienz ordneten auch dem Industriearbeiter klassischer Gesellschaftsbildstudien den Aufbau der Gesellschaft in eine imaginierte Dichotomie. Allerdings verband sich die gedachte Ordnung im Dunstkreis betrieblicher Mitbestimmung und gewerkschaftlicher Organisation gleichzeitig mit der arbeits- und lebensweltlichen Erfahrung einer realen Hegemonie des Politischen über die Ökonomie.

Diese Erfahrung fehlt nicht nur den Enttäuschten, sie fehlt auch den Aufständigen. Weder glauben sie an Optionen individueller Aufstiegschancen, noch erkennen sie in den Institutionen des Politischen eine tragkräftige Basis kollektiver Handlungsmacht. *»Egal, wen man jetzt wählt, es geht schon da los«*, sagt eine Reinigerin. *»Egal, wen man wählt, welche Partei, im Prinzip versprechen sie alle das Gleiche, und alle halten det nich' mehr, […] man hofft immer, dass es irgendwie noch irgendwie besser wird. Aber wenn man det hört, mit der ganzen Sozialpolitik, haben wa wieder, ne? […] Zu teuer, bezahlen wa nich, […] wenn Kinder krank sind oder andere krank sind und, und die können det nich' leisten. Die, die müssen dann eben so suchen, ihren Kredit aufzunehmen, um 'ne Krankheit zu behandeln. Und andere kriegen det hinten ringesteckt. Nee, det versteh ick nich'.«*

Damit kehrt die Überlegung an die anfängliche Frage zurück. Wie kommt es bei den Aufständigen zu ihrer unbändigen Scheiterungsresistenz, die ihr Handeln – statt in Enttäuschung – zwischen *voice* und *exit*[84] in der Figur des Einzelkämpfers zusammenschmelzen lässt? Des Rätsels Lösung scheint in einem Geschichtsbild zu liegen,

83 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.
84 Hirschman, Exit, Voice, and Loyalty.

das die Aufständigen maßgeblich von den Enttäuschten trennt. Haben die Enttäuschten eine vergehende Zeit vor Augen, die an kulturpessimistische Vorstellungen eines Verfalls erinnert, gehört Michael unter der Maßgabe von Zukunft zu den Anhängern einer zynischen Apokalypse. Der Effekt eines solchen Zeitbewusstseins für die beobachtete Handlungspraxis ist schnell einsichtig.

Die regressive Revolte

Hatte Marx die klassenlose Gesellschaft als Endzweck gesellschaftlicher Entwicklungen in das Format eines teleologischen Geschichtsbildes formuliert, kalkulieren die Auständigen in der ewigen Wiederkehr das Scheitern quasi mit ein. Auch Michael beobachtet Dynamiken des Verfalls. Der Verfall nimmt sich bei ihm aber weitaus weniger dramatisch aus, bewegt sich Geschichte doch im Kreis. Mehr noch. Gepaart mit einem impliziten Marxismus des Theorems zyklischer Überproduktion wird das Rad des Seins bei Michael zudem noch mit einer selbstreinigenden Dynamik verbunden. Der Weltuntergang ist die Revolution, und die Apokalypse funktioniert als Ausweg aus einer Überproduktionskrise. Im Kreislauf der Systeme trägt die Apokalypse also geradewegs dazu bei, dass sich die Erde regeneriert.

In dieser Situation eines zyklischen Geschichtsbildes erinnert ihr erfolgloser Einzelkampf an das, was psychoanalytische Theorieansätze unter einer Regression verbuchen. Er findet seinen Sinn zunächst und vor allem in einem sozialpsychologischen Mechanismus, indem die Enttäuschung ihres Scheiterns in einer ewigen Wiederholung so lange aufs Neue erfahren wird, bis sie nachlässt. Das ist eine Deutung. Eine andere liegt in dem, was man das Glück des Sisyphos nennen kann. Als Gründer und Erbauer von Korinth war er König der Stadt. Berühmt geworden ist Sisyphos aber als eine Figur der griechischen Mythologie, die in einer Mischung aus Schläue und Übermut den Unwillen des Göttervaters Zeus auf sich gezogen hat.[85]

---

85 Eine der tragenden Geschichten erzählt etwa, wie Sisyphos Thanatos, den griechischen Gott des Todes, überwältigt. Zeus hatte Thanatos zu Sisyphos geschickt, um zu verhindern, dass dieser weiter seine göttlichen Pläne durchkreuze. Vor dem Angriff des Todes weiß sich Sisyphos allerdings zu schützen.

Seine Listigkeit und Verschlagenheit bleibt nicht ungestraft. In den zahlreichen Erzählungen von der griechischen Antike bis in die Gegenwart ist es gerade die ihn ereilende Strafe, die im Mittelpunkt der Rezeptionen steht. Zeus verdammt ihn dazu, einen Felsblock einen steilen Hang hinaufzurollen, der, kaum den Kamm des Hügels erreicht, ihm je aufs Neue entgleitet und wieder herunterrollt. Die Endlosigkeit seiner Anstrengung beschreibt Homer in der Odyssee so:

»Auch den Sisyphos sah ich, von schrecklicher Mühe gefoltert,
Einen schweren Marmor mit großer Gewalt fortheben.
Angestemmt, arbeitet' er stark mit Händen und Füßen,
Ihn von der Au aufwälzend zum Berge. Doch glaubt' er ihn jetzo
Auf den Gipfel zu drehn; da mit einmal stürzte die Last um;
Hurtig mit Donnergepolter entrollte der tückische Marmor.
Und von vorn arbeitet' er, angestemmt, daß der Angstschweiß
Seinen Gliedern entfloß und Staub sein Antlitz umwölkte.«[86]

Jahrhundert um Jahrhundert rollte Sisyphos im Schweiße seines Angesichts den Stein die Anhöhe hinauf, ohne dass es ihm gelingt, seine Aufgabe zu erfüllen, und sorgt dafür, dass »Sisyphusarbeit« seither als geflügeltes Wort für sinnlose Mühen steht.

Es braucht nicht viel, um angesichts der Beschreibung seines Loses eine Verbindungslinie in den Arbeitsalltag der Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungen zu ziehen. In der Mechanik einer systematisch irritierten Normalisierungsarbeit falten sie stets aufs Neue T-Shirts, füllen Konserven auf, stellen Post zu, regeln Einlässe und entleeren Mülleimer. Mit der nächsten Arbeitsschicht beginnen sie von vorn. Von der Arbeit ihrer letzten Schicht ist nichts mehr zu sehen. Ist es im Falle von Sisyphos der Zorn der Götter, die dafür sorgen, dass der Stein nie auf dem Gipfel des Berges liegen bleiben wird, hat diese Position bei den Dienstleistern der Kunde übernommen.

Er macht Thanatos betrunken, fesselt ihn und bannt damit die Macht des Todes. Die Folge: Niemand stirbt mehr. Erst als sich der Kriegsgott Ares einschaltet, weil er mit Missgunst beobachtet, dass keiner seiner Gegner mehr auf dem Schlachtfeld stirbt, wird Thanatos wieder befreit.

86 Homer, Odyssee. Nach der Übertragung von Johann Heinrich Voß. Elfter Gesang, Z. 593–600.

Für die Überlegungen zur Handlungsfähigkeit der Aufständigen wird Sisyphos aber vor allem dann interessant, wenn er für Albert Camus zum Helden des Absurden wird.[87] Seine Absurdität ist Ausdruck eines Spannungsverhältnisses zwischen der Sinnwidrigkeit der Welt und der menschlichen Sehnsucht nach Sinngebung. Dabei ist er keineswegs ein tragischer Held. Mit Camus müssen wir »uns Sisyphos als einen glücklichen Menschen vorstellen«.[88]

Sein Glück liegt in einem Moment der Freiheit. Wenn er dem gewaltigen Steinblock, der, kaum den Berg hinaufgerollt, wieder in die Tiefe stürzt, nachsteigt, dann ist er nicht vom Willen der Götter bestimmt, sondern hat sich in diesem konkreten Moment frei entschieden. Die Absurdität des beständigen Auf und Ab des rollenden Steins zerstört zwar jede Chance auf eine ewig währende Freiheit. Indem sie den Glauben an die Ewigkeit damit ad absurdum führt, eröffnet sie zugleich aber die Erfahrung von Gestaltungsmöglichkeit in der Gegenwart.

Man könnte diesen Gedanken auch mit Camus in seiner Abwandlung des Descartes'schen »cogito ergo sum« wie folgt zusammenfassen: »Ich revoltiere, also sind wir.«[89] Die Freiheit des Sisyphos liegt also weniger in der Ordnung von Organisationen und Institutionen als in der Praxis des Revoltierens selbst. Ganz in diesem Sinne demonstrieren die Aufständigen eine Möglichkeit des Handelns, die in der Annahme des Absurden zwar nicht länger an Fortschritt auf dem Weg zu einem idealen Zustand glauben kann, aber ein Handeln im Alltag ermöglicht. Ohne in die Illusion ihrer Möglichkeiten zu verfallen, finden sie sich niemals mit der Realität und ihren Sachzwängen ab. Während die Hoffnung für die Enttäuschten zum Stachel geworden ist, der im eigenen Deutungshaushalt letztlich immer den Abstand zwischen Sein und Sollen markiert, erlaubt die Praxis der Aufständigen ihnen in einer Situation »ohne Hoffnung« eine trotzige Selbstbehauptung. »Darin besteht die verborgene Freude des Sisyphos. Sein Schicksal gehört ihm. Sein Fels ist seine Sache. […] Der absurde Mensch sagt ja, und seine Anstrengung hört nicht mehr auf. Wenn es ein persönliches Geschick gibt, dann gibt es kein übergeordnetes Schicksal oder zumindest nur eines, das

87 Camus, Der Mythos des Sisyphos.
88 Ebenda, S. 159f.
89 Ebenda.

er unheilvoll und verachtenswert findet. Darüber hinaus weiß er sich als Herr seiner Tage. In diesem besonderen Augenblick, in dem der Mensch sich seinem Leben zuwendet, betrachtet Sisyphos, der zu seinem Stein zurückkehrt, die Reihe unzusammenhängender Handlungen, die sein Schicksal werden, als von ihm geschaffen, vereint unter dem Blick seiner Erinnerung und bald besiegelt durch den Tod. Derart überzeugt vom ganz und gar menschlichen Ursprung alles Menschlichen, ein Blinder, der sehen möchte und weiß, daß die Nacht kein Ende hat, ist er immer unterwegs. Noch rollt der Stein. […] Dieses Universum, das nun keinen Herrn mehr kennt, kommt ihm weder unfruchtbar noch wertlos vor. Jeder Gran dieses Steins, jedes mineralische Aufblitzen in diesem in Nacht gehüllten Berg ist eine Welt für sich. Der Kampf gegen Gipfel vermag ein Menschenherz auszufüllen. Wir müssen uns Sisyphos als einen glücklichen Menschen vorstellen.«[90]

Sosehr die Enttäuschten und Aufständigen sich voneinander unterscheiden, teilen sie doch ein entscheidendes Kriterium ihrer Aktionsbereitschaft: Sie halten sich an formale Regeln. Dass diese Gemeinsamkeit zu einem Charakteristikum maßgeblicher Differenz werden kann, zeigt der Blick auf eine weitere Gruppierung im Feld »einfacher« Dienste, die ich die Ironischen nenne.

Die Ironischen oder von der gezähmten Resilienz

Auf die Frage der Enttäuschten, was sie *»als kleene Lichter«* schon machen sollen und auch auf die Scheiterungsresistenz der Aufständigen haben die Ironischen eine Antwort ganz eigener Art. So erzählt Achim, wie er eines Tages begonnen habe, die Kaffeemaschine mit dem Klolappen zu wischen, um sich dann genüsslich anzugucken, wie sich unliebsame Kunden bedienen. Damals habe die Anerkennung seiner Arbeit gefehlt. *»In den Büros: Die gucken dich nicht mit dem Arsch an! Ich hatte das, dass die Leute ausgestiegen sind aus dem Fahrstuhl, wenn ich drin war. ›Ist ja nur eine Reinigungskraft.‹*

90 Ebenda.

Das Klischee ist ja immer noch, arm, asozial und kann sowieso nichts. Wer erzählt schon, dass er Gebäudereiniger ist?« So hat er eben eines Tages begonnen, die Kaffeemaschine mit dem Klolappen zu wischen. *»Dann bin ich hin: ›Na, hat der Kaffee geschmeckt?‹«* Er lacht. *»Das war mein innerer Reichsparteitag! Im Flugzeug oder so, trink ich keinen Kaffee. Uah, als Gebäudereiniger weißt du, wie es läuft und überlegst dir genau, was und wo du isst. Das ist wie bei den Köchen im Fünf-Sterne-Restaurant, die in die Suppe spucken.«* Während die formalen Mittel aus ihrer Sicht nur Enttäuschung und den Regress eines ewigen Kampfes gegen die Windmühlen des Arbeitsmarktes »einfacher« Dienste einbringen, praktizieren die Ironischen Formen eines informellen Widerstands in einer Arbeit, die ihnen nicht viel Wertschätzung offeriert. Ob schlampiges Arbeiten, den Klolappen für die Kaffeetasse des Kunden benutzen oder Diebstahl, die Wege der resistenten Informalität sind vielfältig.

So resümiert Achim auf die Frage, was bisher unter den »einfachen« Dienstleistungen die beste Arbeit war, mit breitem Grinsen: *»Flugzeugreinigung. Du arbeitest nachts,*[91] *und was liegen bleibt, ist alles deins.«* Natürlich dürfe man sich nicht erwischen lassen, aber in der Flugzeugreinigung sei das ein ungeschriebenes Gesetz unter den Reinigern, das mache jeder. *»Da nimmste eine Mülltüte mit, packst es ein, und dann sagst du, du gehst mal kurz in die Pause, da wissen schon alle Bescheid. Die Sicherheitsleute machen das ja genauso.«* So kann man schon mal Handys und Ähnliches absahnen – der Blick fällt unweigerlich auf sein altes Blackberry. Das Ganze sei insofern einfach, weil man zum einen den, dem es gehört, nicht kenne. *»Man ist sozusagen ein anonymer Dieb.«* Zum anderen mache man das ja ohnehin nur, wenn der Kunde unliebsam ist.

Man könnte die Handlungsstrategie der Ironischen auch so zusammenfassen: Wer nicht die offene Konfrontation wählen will, wenn die eigenen Rechte übertreten werden, weil eine solche sich selten lohnt, für den bleibt der subtile Widerstand in der Sabotage. Was mit Achim in der Flugzeugreinigung beginnt, lässt sich bis in die Discounter der Supermarktketten verfolgen. *»Ich kann meine Chefin über die Leerguttasten in die Scheiße reiten. Ganz extrem. Ich kann Leergut falsch verbuchen. Wir haben zwei verschiedene*

---

91 Das bedeutet mehr Geld durch Nachtzuschläge.

Systeme Leergut. Einmal das normale Mehrweg- und einmal dieses sogenannte Einwegpfand. Und wenn ich jetzt alles beispielsweise nur noch über die Mehrwegtaste machen würde, würde mein Chef irgendwann ganz gehörig auf die Fresse kriegen. […] Ja, weil die Umsatzzahlen denn, […] die Leergut-Inventur auch nich' mehr stimmt […] Mehrwegpfand is' ja immer billiger als dieses Einwegpfand. Sie haben ja bei Mehrweg nie 25-Cent-Pfandflaschen. […] Im ersten Moment wär's der Chef, der uns das falsch erklärt hat, ne? […] Er hat's mir falsch erklärt. Das soll er mir beweisen. […] Hab' ich nich' gewusst.«

Wenn man sich nicht nur die Raffinesse, sondern auch die Skrupellosigkeit ansieht, die die Dienstleister an den Tag legen, lässt sich vermuten, dass zu den Ironischen unzweifelhaft auch jene gehören, die sich selbst repressiver Instrumente bedienen, um sich so eigene Vorteile zu verschaffen. Wie die obigen Beispiele bereits andeuten, sucht die Mehrheit der Ironischen aber eben nicht in erster Linie nach individuellen Vorteilen auf Kosten anderer. Ihr Widerstand erwächst aus demselben Bedürfnis nach Anerkennung, das auch die Enttäuschten umtreibt. Mit den Enttäuschten teilen sie den Eindruck, dass, wer nicht aufpasst, gerade in Branchen wie den »einfachen« Diensten schnell das Nachsehen hat. *»Ich, ich, ich. […] Immer nur ich. Ich will als Erstes drankommen. Ich will als Erstes in der Schlange. Ich will als Erstes abkassiert werden. Ich will als Erstes nach Hause. Ich möchte als Erstes in die S-Bahn, und ich krieg diesen Sitzplatz. Das find ich schrecklich.«* Das Desinteresse der anderen ist oft das Desinteresse an ihnen. *»An der Kasse, das Schlimmste für mich, Kunde is' dran, telefoniert. Und wundert sich, dass ich ihm den Preis nich' sag. Nee, kann ich ja nich'. Ich möchte ja beim Gespräch nicht stören. […] Und der Kunde interessiert sich nich' für mich, interessiere ich mich auch nich' für den Kunden.«*

Wie das Zitat einer langjährigen Marktleiterin im Lebensmitteldiscount zeigt, besteht der maßgebliche Unterschied zu den Enttäuschten aber darin, dass die Ironischen sich sehr wohl auf der Liste der Entscheider eintragen. Wenn der Kunde sich nicht für sie interessiert, interessieren sie sich eben auch nicht für den Kunden. Dann wird demonstrativ so lange mit der weiteren Warenregistrierung, Preisnennung etc. gewartet, bis sie wieder seine ungeteilte Aufmerksamkeit genießen. Die Schuld dafür, dass sich hin und wieder nachstehende Kunden angesichts der Verzögerung beschweren,

weisen sie von sich. Wenn der Wert ihrer Arbeit für Kunden, Geschäftsführung und Publikum verborgen bleibt, finden sie in den alltäglichen Begegnungen eben selbst Wege der Anerkennung. Ist es im Supermarkt vielleicht das demonstrative Zögern an der Kasse, bietet der Umgang mit dem Chef aus Sicht eines Kollegen der Zustellung andere Optionen. *»Bei irgendwelchen brenzligen Situationen, lass ich ihn mal auflaufen. […] Ja, zum Beispiel, wenn die Zeitungen sehr spät kommen, dann sag ich einfach, ich habe was vor, und dann lass ich die Tour einfach liegen. Das is' natürlich jetzt die brutale Kelle, ne? […] Müsst' man das eigentlich ja. (lacht) […] Aber anders geht's nicht. […] Ich kann Ihnen gern noch 'ne andere Konsequenz, das is' aber auch jetzt ganz brutal. Ich hatte mich tatsächlich breitschlagen lassen vor sechs oder acht Wochen, eine Vertretungstour zu fahren. Und die hab ich einfach liegen lassen. […] Und das war grade, wo dieser Anruf kam. Ich hab mich so darüber geärgert, und diese Äußerung, ›Für 5 Euro arbeiten andere.‹ Da hab ich gesagt: ›So mein lieber Freund, du nich'.‹ Ne? Dann hab' ich die ganze Tour liegen lassen. […] Und dann wurd ich, wurd ich ja, irgendwann wurde ich ja um halb zwölf dann nochmal angerufen, und dann hab' ich: ›Ich hab das total vergessen, tut mir leid.‹ (lacht)«* Wenn andere sich nicht an Regeln halten, dann kann man in der Gegenwehr ja auch mal falsch spielen. Was beim Vorgesetzten beginnt, lässt sich dann mühelos auf unfreundliche Kunden ausweiten. Der Kunde ist König. Aber zu einem König gehört eben auch, dass die Arbeiten der anderen nur wenig Anerkennung verschaffen. *»Das is' normal ja. Weil, weil wir Dienstleister ja nur noch die Doofen sind«*, kommentiert eine Kollegin aus dem Supermarkt. Dazu kommt die Legitimität seiner Launen. Einerseits macht der Supermarktkunde als Anwohner gerne mal Stress, wenn die LKWs morgens vor sieben Uhr zur Warenanlieferung kommen, und lässt das Bezirksamt am nächsten Tag vor der Tür stehen. Andererseits klopft derselbe am darauf folgenden Tag selbst um punkt sieben Uhr an die Scheibe und fragt: *»›Wie? Noch keine Radieschen da!‹ Tja. Die stehen noch auf LKW draußen. Denn es is' ja erst sieben Uhr. Das kriegen die nich'. Das is' hü und hott. Kommen rein und sagen: ›Also, Sie tun uns so leid.‹ Wir haben so lange auf. […] Garantiert nächsten Tag kommt der Kunde um fünf vor zehn: ›Weil ich wollt mal gucken, was hier abends los is'.‹«* In der Falle ambivalenter Handlungsanweisung bekommen Beschwerden schnell den Anstrich der Willkür. *»Dem Kunden passt die*

Nase von Frau S. an der Kasse nicht. Dann wird in der Kundenhotline angerufen. ›Hier hallo‹, ne?« Wenn jedes Zugeständnis an die eigene Arbeit am Ende immer auf eigene Kosten der Dienstleister geht, dann wissen die Ironischen ganz genau, wie sie Grenzen ziehen. *»Dann wehr' ich mich schon lautstark. […] Also, ich ärger mich einfach darüber und versuche das quasi an dem Kunden auszulassen, ne? Indem ich die Zeitung dann quasi auf'm Hof geschmissen hab, ne? Aber das is' eigentlich nich' das, was ich will. Ich möchte die Kunden vernünftig beliefern.«*

Wie die Beschreibung des Zustellers zeigt, erwächst die Bereitschaft zur Sabotage weniger daraus, dass den Ironischen ihre Arbeit gleichgültig wäre. Die meisten der Ironischen teilen mit den Enttäuschten und Aufständigen ein moralisches Korsett »guter Arbeit«. Wenn dieses Korsett in der gegebenen Arbeitssituation aber so geschnürt ist, dass sie den Eindruck haben, dieser Vorstellung guter Arbeit nicht gerecht werden zu können, dann finden sie in Sabotage oder Regelübertretung einen Weg, die Schnürung auch gegen Vorschrift wieder angemessen in Form zu bringen. Wenn die Arbeit nicht mehr materiell zu Ende geführt werden kann, die Erfüllung der eigenen Arbeit an der Körperlichkeit der Leute scheitert, weil man eine solche Arbeit nicht viel länger als zehn Stunden am Tag machen kann, und das Entgelt oft nicht einmal ausreichend die eigene Existenz sichert, dann nimmt das Ausmaß an Resilienz unter der Oberfläche zu.

Die Materialität der Arbeit fordert die Entstehung der Ironischen also geradezu heraus. Sie wissen, dass es eine Arbeit ist, die viele nicht bereit sind zu machen, so dass immer neues Personal gesucht wird. Anders als die Enttäuschten leiden sie aber nicht still an der damit verbundenen Arbeitsverdichtung, sondern wissen sich diesen chronischen Personalmangel selbst zunutze zu machen, indem sie damit ihre eigene Verhandlungsposition von Arbeitsbedingungen stärken. *»Da kannst du sagen: Zahlst du nicht richtig? Willst du, dass deine Arbeit gut gemacht wird? Willst du, dass ich das rechtzeitig erledige? Dann gib mir die Kohle dementsprechend. Klar. […] Ja, muss. Personal fehlt wie Sau. […] Solange es nicht genug Leute gibt, die diesen Job machen.«*

Dass in dieser Situation selbst Dienst nach Vorschrift als eine subtile Form des Widerstands verstanden werden kann, mag überraschen, wird aber einsichtig, wenn Pfusch in Zeiten der Arbeitsverdichtung

gewollt oder ungewollt in den alltäglichen Tätigkeitskatalog gehört und dennoch vornehmlich von den Beschäftigten zu verantworten ist. Warum dann nicht mal den Spieß umdrehen, wie ein Beispiel aus der Gebäudereinigung zeigt. *»Über 1,80 m wird nicht geputzt, ohne Ausbildung und spezielle Anweisung. Das ist Sonderreinigung«*, sagt Achim. Sonderreinigung findet nur auf Ansage von einem ausgebildeten Gebäudereiniger statt. Wo das stehe. *»Das ist ein ungeschriebenes Gesetz, das weiß jeder Gebäudereiniger. Über 1,80 m musst du auf eine Trittleiter steigen. Das darfst du nicht einfach so.«* In der Ausbildung lerne man das zwar, aber *»ohne Ansage wird das sowieso nicht gemacht.«* Der Kunde muss das gezielt fordern. Deshalb würde in den Gebäuden ab einem Meter achtzig oft nicht gereinigt. Der Objektleiter weist mit dem Finger auf eine Fliesenreihe in Armhöhe. *»Hier ist ein Absatz, seht ihr das? – 1,80 m.«* Die Fliesen haben darüber wie darunter tatsächlich eine unterschiedliche Färbung. Weiter geht es mit den Fenstern. *»Hier am Fenster, du putzt nicht einfach das ganze Fenster. Der Kunde muss immer sagen, was er haben will. Du gehst mit ihm vorher durch, und er sagt, ob zum Beispiel nur die Fensterrahmen oder auch die Scheiben.«* Und dann mache man das, was angesagt ist, nicht mehr. Einen netten Kunden weise man auch mal darauf hin, wenn er zu etwas keine Ansage macht, von dem man weiß, dass es für ihn wichtig sein wird. Aber bei einem unangenehmen Kunden, hält man sich unter Umständen bedeckt und macht nur Dienst nach Vorschrift.

Die gezähmte Resilienz

Mit ihrer Bereitschaft zur Sabotage stellen sich die Ironischen gegen die Materialität einer Arbeit, die in der beständigen Prozessierung von Normalität kaum Stolz gewährt. Eine Selbstausbeutung über Arbeitsverdichtung, wie sie sich vor allem in den Reihen der Enttäuschten findet, kommt für die Ironischen nicht in Frage. Sie präferieren eher das, was wir unter den Arbeitsorientierungen als eine kontrollierte Anstrengung kennengelernt haben, die im Zeichen reproduktiver Ruhe weiß, wann genug ist.

Dass die Sabotage auch mal negative Folgen haben könne, das nehme man in Kauf, grinst Achim. Für diese Gelassenheit gibt es aber ein Einstiegsdatum. Wie die übrigen Ironischen ist Achim seit Jahrzehnten in den »einfachen« Diensten. Offenherzig erzählt er,

dass er es wichtig finde, dass man Leuten zeige, wie Gebäudereinigungsarbeit funktioniere und wie die Arbeitsbedingungen vor Ort aussehen. So gebe es vielleicht auch eine Chance, dass diese weitgehend unsichtbare Arbeit für die Öffentlichkeit sichtbar werde. Seine Firma wisse allerdings nicht Bescheid – die sehe *»sowas«* natürlich nicht gern. Aber der Kunde habe sein Okay gegeben – nur Fotos seien nicht erlaubt, man fürchte Industriespionage.

Für die Politik sind die Ironischen eine schwierige Gruppe. Einerseits sind sie einwandfreie Macher, die von der Untätigkeit des politischen Publikums irritiert sind, wie die Worte einer Supermarktangestellten belegen. *»Die Macht hätte eigentlich das Volk. Aber das Volk will die Macht nich' ausüben. […] Weil sie zu bequem sind, sie auszuleben. […] Das sieht man schon in Großstadt X, wenn Volksentscheide sind, wie wenig Leute sich eigentlich für solche Volksentscheide interessieren. Aber hinterher diejenigen sind, die am meisten jammern, warum die Stadt das gemacht hat. Obwohl man hätte verhindern können.«* In dieser Position liegt ein wiederkehrendes Motiv der Ironischen.

Sie unterscheiden sich damit von den Enttäuschten durch das, was Gerd Nollmann »Zurechnungserwartungen« nennen würde.[92] In derselben Situation schreiben sie soziale Über- und Unterordnungen unterschiedlichen Ursachen zu: Während die Enttäuschten sich als »kleine Lichter« in der Rolle eines Opfers stilisieren, deklarieren die Ironischen die Ohnmacht als Ergebnis eigener Bequemlichkeit. Dieser Unterschied in der Zurechnungserwartung ändert die Handlungsoption. Während die Enttäuschten nicht sehen, wie sie etwas ändern sollten, erhalten sich die Ironischen in der Bequemlichkeit ihre potenzielle Handlungsmacht aufrecht: Sie könnten ja, wenn sie wollten.

Andererseits sind die Ironischen aber Macher, die gerne auch gegen die Regeln spielen, weil sie die Regeln nicht für sonderlich sinnvoll halten. Die Frustration, die sich einstellt, wenn »niemand antwortet«, wenn die Möglichkeit, sich an die Vorgesetzten zu wenden, faktisch kaum existiert oder aufgrund deren Willkür kaum genutzt wird, wenn Kunden die eigene Arbeit nicht sehen und sich nur im Störfall melden, findet bei den Ironischen ihren Widerhall in will-

92 Nollmann, Die Deutung sozialer Ungleichheit.

kürlich sabotativen, widerständigen Aktionen. In dieser eigenen Bereitschaft zur Regelübertretung werden sie aber auch anfällig für Deutungen, die das politische Personal dem Verdacht von Manipulation und Korruption unterziehen, wie das Beispiel einer Angestellten aus dem Lebensmitteldiscount zeigt. *»Weil sie uns ja nach Belieben gängeln können. […] Die entscheiden etwas, ob's gut oder schlecht is'. Ich mein, die springen ja mit unseren Finanzhaushalten rum, als wenn die unser Portemonnaie in der Hand hätten. Das geht überhaupt nich'. Denn, is' es unser Geld, mit dem die hier spielen. Denn der Staat hat uns ja gegenüber die Schulden. […] Und ich finde, man sollte in der Politik immer aufpassen. […] Denn ein guter Ole von Beust, muss man da ehrlich sagen, hat auch nur das Tafelsilber verscherbelt, und dann hat er sich vom Acker gemacht.«*

Bestärkt fühlen sie sich in diesem Verdacht umso mehr, als ihnen Politik, gemessen an Errungenschaften, eher als Ort der Untätigkeit erscheint. Diese Argumentationslinie kann etwa die Wortmeldung einer Kollegin aus dem Textilhandel zur Einschätzung der gegenwärtigen Politik belegen. *»Allgemein. Ja, ähh, die machen eigentlich auch nicht viel, ne? Wie soll ich das sagen jetzt? […] Ja, ähh, verbessert hat sich da nix. Würde ich sagen. […] Du willst ja auch was davon haben. Und es nützt ja nichts, wenn da nichts passiert, und du wartest da drauf und weiß nicht. Also ich würde schon mehr erwarten, doch.«* Leistung und Kontinuität bedingen sich in der Konstruktion der Ironischen gegenseitig. Mit der zugeschriebenen politischen Untätigkeit kommt daher konsequent die Deutung gesellschaftlicher Diskontinuität, und diese erfahrene Diskontinuität schlägt sich in vornehmlich anti-politischen Ressentiments Bahn, die an die kleinbürgerliche, ja national-chauvinistische Kritik an denen »da oben« erinnern: *»Also ich kann's nicht verstehen. Aber die kümmern sich lieber um was anderes, um die anderen Länder, als zu sagen: Hier in Deutschland muss sich auch mal was ändern. Aber so halt, dass auch alle glücklich sind und sagen können: ›Okay, das hat sie richtig gemacht, und das sollte auch so bleiben.‹ Aber es wird irgendwie immer schlimmer!«*

Die Idealkonstruktion von Gesellschaft, die dabei im Hintergrund steht, ist eine, die die Ironischen mit den Enttäuschten teilen: Es ist das »sozialdemokratische Zeitalter« der drei Nachkriegsjahrzehnte, das eine politische Hegemonie arbeits- und lebensweltlich erfahrbar machte. Anders als die Enttäuschten erstarren die Ironi-

schen angesichts seines Vergehens allerdings nicht wie das Kaninchen vor der Schlange. Stattdessen nehmen sie, wenn auf politische Gestaltungsmacht nicht zu vertrauen ist, die Kontinuitätssicherung eben in die eigene Hand.

Gerade das auserkorene Ziel der Kontinuitätssicherung ist es aber, das auch den Einflussbereich der Ironischen maßgeblich einschränkt. In ihrer Art der Kontinuitätssicherung liegt notwendig das, was man eine Gegenwartsgefangenheit nennen kann: Unter einer Perspektive von Zukunft gehören die Ironischen zu den Anhängern einer ironischen Apokalypse. Sie hegen private Utopien eines spektakulären Ausstiegs, die ihnen, angefangen vom Restaurant in Thailand bis zur Viehranch in Texas, eine erstaunliche Handlungsfähigkeit zur Verfügung stellen. Sie setzen eine Frist, mit der die aktuelle Tätigkeit nicht endlos fortgesetzt, sondern im Deutungshaushalt eigener Biografie transitorisch wird. Im Angesicht des absehbaren Endes wird die gegenwärtige Arbeitssituation als Übergangsstadium erträglich, indem die privaten Utopien ja suggerieren, dass das »eigentliche« Leben erst im spektakulären Ausstieg beginnt. Wie sich zeigte, ist die Frist aber vor allem das, was ich die Autonomie innerer Verfristung genannt habe. Sie bleibt innerlich und drängt eben nicht auf Realisierung. Indem sich die Frist nicht einlösen wird, wird sie aber zugleich zur Bedingung der Bestätigung des Status quo.

Die Bedingung der Bestätigung meint dabei keineswegs eine kritiklose Affirmation. In ihrem sabotativen Widerstand haben die Ironischen einen Weg gefunden, Arbeit und Leben nach eigenem Gusto zu gestalten und sich zu wehren, wenn sie sich ungerecht behandelt sehen. Anders als die Enttäuschten und die Aufständigen halten sie sich dazu weder an institutionelle Regeln noch an organisatorische Vorgaben. Die Sabotage zeitigt ihre Wirkung gerade erst in deren Unterwanderung. Sosehr diese Bereitschaft zur sabotativen Unterwanderung Ausdruck dessen ist, dass die Ironischen im alltäglichen Arrangement ihrer Arbeit äußerst ansprechbar für eine Autonomie sind, die gesellschaftliche Regeln nicht bedenkenlos duldet, beginnt gerade in der Unterwanderung der vorbereitete Einwand anzuheben. Die sabotative Resistenz der Ironischen ist vor allem eine Praxis der Kritik, die Handlungsfähigkeit bewahrt, ohne eine systematische Änderung zu suchen. Statt eine Änderung der Spielregeln zu fordern, erweitert sie das Spiel um Tricks und Kniffe. Das führt uns zu einer letzten Gruppierung.

Magitta arbeitet in der Zentralsterilisation eines großen Klinikkomplexes. Sie ist 57 Jahre alt, von stämmiger Statur und forschem Auftreten. Die Erklärung, worum es in dem Interview gehen soll, unterbricht sie beim Stichwort »Gesellschaftsbild«: *»Jetzt will ick Ihnen auch mal was fragen! Warum gibt's eigentlich bei uns keene Untergrundorganisation?! Ick meene, sowas sollten wir och mal gründen! Wir zwee vielleicht.«* Ein suchender Blick auf die beistehenden Kolleginnen lässt vermuten, dass Magitta es ernst meint. Sie verziehen keine Miene. Magitta fährt fort: *»Ick meene: In Irland gibt es dit. In Spanien, nur bei uns nicht. Ich frage Sie: Warum ist das so?! Man müsste einfach mal eine Untergrundorganisation gründen, damit dit mit dem Geld mal ein Ende hat! […] Wissen Se, wat wir dann machen?! Wir schnappen uns einen von den Bossen. Der wird dann an die Wand gestellt – und Kopfschuss! Wat passiert dann?«* Magitta wartet nicht auf Antwort, nach Maßgabe einer rhetorischen Frage liegt diese für sie auf der Hand: *»Jenau: Dann kommt een Zweiter nach. Den schnappen wir uns dann och. Der wird an die Wand gestellt und kriegt einen Kopfschuss! Und wat passiert dann?! Richtig: Es kommt vielleicht noch een Dritter nach, aber wenn wa uns den auch noch geschnappt haben, dann wird es sich der Vierte schon ganz genau überlegen!!!«*

Es braucht nicht viel mehr, um zu erkennen, wie sich die Zornigen ihren Namen verdienen. Eines der beiden Charakteristika, die sie unter Maßgabe politischer *Agency* zu einem explosiven Cocktail werden lassen, liegt in ihrer Gewaltattraktion. Ist es bei Magitta die Fantasie der Gründung einer Untergrundorganisation, fantasiert ein Kollege aus der Reinigung vom *»Bürgerkrieg. […] Es brodelt in Deutschland. Kinder, dat sieht, dat will keiner sehen. Das is' aber so.«*

Ihre Gewaltbereitschaft ist die Antwort auf eine gesellschaftliche Stresssituation. Die Zornigen sind Zeugen des Vergehens eines großen Nachkriegskonsenses mit Massenloyalität, Konfliktmoderation und einer allgemeinen Profitierungsperspektive. Während auf der einen Seite Aufwertungsbewegungen im Berufs- und Beschäftigungssystem zu beobachten sind, stehen sie auf der Seite derer, bei denen etablierte Ausgleichsstrukturen nicht greifen. Staatliche Institutionen sind in der Gegenwart nicht länger ein Adressat für die Frage: Wie

wollen wir leben? *»Ich kann mich erinnern, es gab Zeiten, wenn da was nicht so gelaufen is', red ich selber aus eigenen Erfahrungen, wend mich an die Regierung«*, erinnert sich ein Reiniger. *»Es gibt'n Petitionsausschuss, innerhalb von einer Woche waren die Probleme aus der Welt geschafft, […] kommen heute ellenlange Entschuldigungsschreiben, und nix passiert. […] Ich habe ans Finanzministerium beispielsweise nur mal eine Anfrage gerichtet und hab da drei Seiten zurückbekommen. Da drin war sechs Mal der Satz: ›… lässt sich die Bundesregierung nicht auf Spekulationen ein.‹ Und was das im Diplomatendeutsch heißt, wissen wa ja, ne: keine Stellung dazu nehmen, der hat keine Stellung.«* Mehr noch: Die Zornigen haben auch nicht den Eindruck, dass der Staat die bestehenden Probleme zu lösen vermag. *»Ick gloobe nich', dass die Merkel die Macht hat«*, kommentiert Magitta entschlossen. Die Aussage der Angestellten der Zentralsterilisation steht stellvertretend für die Beobachtung eines relativen Verlustes staatlicher Handlungsmacht. Die lange europäische Tradition der sozialpolitischen Einhegung gesellschaftlicher Gewaltpotenziale über den Wohlfahrtsstaat läuft bei den Zornigen ins Leere.

Damit ist eine entscheidende Voraussetzung für die Zornigen gesetzt. Sie folgen der Selbstthematisierung einer gesamtgesellschaftlichen Ausweglosigkeit. Sie werden das Gefühl nicht los, dass wesentliche Fragen des gesellschaftlichen Überlebens sich als unlösbar erwiesen haben, angefangen vom tragischen Konflikt zwischen Atomenergie und fossilen Energieträgern bis hin zur endemischen Krisenanfälligkeit des Kapitalismus als Wirtschafts- und Finanzsystem.

Ist die tiefe Irritation der Enttäuschten noch immer das beste Zeichen, dass diese einen normativen Anspruch formuliert haben, hinter dem die Wirklichkeit zurückbleibt, dann sind die Zornigen nicht länger irritiert, dass versprochene Optionen normativer Horizonte nicht mehr funktionieren. Anstatt eine Zukunft bewirtschaftende Wohlfahrtsstaatlichkeit enttäuscht anzurufen, wird diese von den Zornigen schlicht nicht mehr geglaubt. Es ist, als würden sie den Enttäuschten mit Luhmann entgegnen, dass der Wohlfahrtsstaat sich doch spätestens seit den 1980er Jahren systematisch in seiner Leistung übernimmt.[93] Auch über den Arbeitsmarkt machen sie sich

93 Luhmann, Politische Theorie im Wohlfahrtstaat.

keine Illusion, dass dieser ihnen eine Garantie individuellen oder gar kollektiven Aufstiegs offerieren könnte. Sie haben sich eine Arbeitsorientierung zueigen gemacht, die ihre eigene Erwerbstätigkeit vor allem als eine legitime Strukturierung von Zeit versteht. Für die Attribuierung von Statusangst werden die Zornigen damit unempfänglich. Zwar wissen sie, dass ihnen nichts anderes übrigbleibt, als in den »einfachen« Diensten ihr Auskommen zu suchen, weil andere Türen des Arbeitsmarktes verschlossen bleiben. Sie wissen aber auch, dass sie in den »einfachen« Diensten immer unterkommen werden.

Während die übrigen Gruppen im Gefühl, dass von Politik allgemein nicht viel zu erwarten ist, je auf ihre Weise abstumpfen, fühlen sich die Zornigen in der Energie einer sarkastischen Apokalypse eher angespornt. In der öffentlichen Kommunikation gesamtgesellschaftlich unlösbarer Probleme wittern sie die Aufforderung, in Durchbrechung des allgemeinen Konsenses die Schwierigkeiten zu beseitigen, die die Allgemeinheit bedrängen. *»Da hab ick auch mal eine Frage an Ihnen. Wir sind ein hochkultiviertes Land angeblich. […] Warum gibt es keine Aufsicht, dass die Leute Geld verdienen können, ohne Aufsicht, […] früher, ganz früher, was weeß ick, 16. Jahrhundert, da ist der Robin Hood gekommen. Die Armen hat er dann ‚[…] den Reichen das Geld genommen und den Armen det hinjeschmissen. Und'n bisschen für Gerechtigkeit gesorgt. Das gibt's ja heute gar nicht mehr. […] Also zum Beispiel, wenn die Firma so viele Millionen kassiert, und die Menschen kriegen dann nicht mal normal zum Leben ihr Verdienst. Dass det so erlaubt ist, […] dass da keener sagt, so geht das nich' weiter. […] Das det so erlaubt ist, dat wundert mich in so'n hochkultiviertes Land, […] so 'ne Untergrundorganisation find ick sehr, sehr schön. 'n paar abschlachten, 'n paar wegmachen, 'n paar große Politiker, die sich so bereichern, die so viel Jeld haben. Det können wir uns jar nich' vorstellen, wat die an Geld haben, ja? Einfach weg.«*

Wenn Gewalt eine mögliche Antwort im Rahmen von funktionalen Äquivalenten ist, interessieren umso mehr die Bedingungen, unter denen sie auftritt. Denn die Zornigen stehen nicht etwa vor anderen Ausgangsproblemen als die übrigen Gruppen. Sie sind einfach nicht länger bereit, eine Stabilisierung in der Anerkennung eines Gefüges partikularer Interessen zu suchen. Mit den Ironischen glauben sie geradezu, dass die kleinen Leute viel zu wenig tun und selbst

schuld sind, wenn sie nicht die Macht in Händen halten. *»Normalerweise müssten die kleinen Menschen die Macht haben. Weil die ja in der Überzahl sind. Aber da die Menschen sehr dumm sind, die Menschen sind nun mal dumm, bei uns jedenfalls, haben sie die Macht nicht.«* Die »Dummheit des Volkes« wird für Magitta zur stillen Komplizenschaft eines unerwünschten Status quo, mit der die Chance eigener Handlungsoption verspielt wird. Dennoch ist es nicht nur die Einsicht in die mit regulären Mitteln unlösbare Problemlage, die die Gewaltbereitschaft der Zornigen protegiert. Magittas Vision eines neuzeitlichen Robin Hood ruft noch eine zweite Bedingung auf, die den Zornigen einen Sonderstatus einräumt, der sie nicht ganz ungefährlich macht.

Die autoritäre Rebellion

Die von ihnen ausgehende Gefahr liegt nicht nur in der Radikalität ihrer Mittel, sie liegt auch in der Klarheit ihrer Zwecke. *»Ähm, det größte Problem is' für die Menschen eigentlich, det ick det nich' so habe, is' die Macht nach dem Geld. Dass die Leute wollen viel haben. Und ick würde mich beurteilen so: Ick bin sehr sehr reich, weil ick bescheiden lebe. Also, mich reizt det allet nich'. Aber die Menschen wollen ja allet haben. Fängt ja schon bei die Kinder an. […] Et gibt's ja so viel Scheißdreck, wat die allet haben wollen ooch so. Und ooch erwachsene Männer wollen ja ooch ein Spielzeug nach'm anderet haben. Und die sind ja ooch alle teuer. Und Frauen wollen ja ooch allet Mögliche haben. Allet neu, allet vom Feinsten und allet. Eigentlich, dass ich det nich' brauche. Oder sagen wa mal, dass, dass ich nich' scharf auf so wat bin. Gott sei Dank. Dat is', die Gesellschaft is' da irgendwie, […] ich finde die Gesellschaft is' nich' bescheiden genug.«*

Spätestens an dieser Stelle wird zum einen einsichtig, dass das Beiwort »gefährlich« nicht auf das Stigma eines »Klassenrassismus« rekurrieren kann, der die Unterschicht mit einer Mischung aus Angst und Abscheu gerade deshalb zur »gefährlichen Klasse« erklärt, weil er im Sinne Robert Castels desozialisierende Formen der Armut in der Verwahrlosung zu erkennen glaubt.[94] Ganz im Gegenteil: Statt

94 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage; Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 417. Siehe auch: Piven/Cloward, Regulierung der Armut.

in einer pauperistischen Verwahrlosung eines Lumpenproletariats, das noch jeden Rest an zivilem Anstand und an bürgerlichem Wohlverhalten verloren hat,[95] liegt die von den Zornigen ausgehende Gefahr gerade in ihrer äußerst starken moralischen Ökonomie. Die Zornigen sind davon überzeugt, dass ihre sozialmoralischen Vorstellungen gesamtgesellschaftlich gelten können: Wenn Magitta der Ansicht ist, dass sich die Gesellschaft an ihrer Bescheidenheit ein Vorbild nehmen könnte, dann geht es ihr nicht allein um eine individuelle Lebenspraxis, es geht ihr weit darüber hinaus um das, was Immanuel Kant einen kategorischen Imperativ genannt hat.[96] Magitta handelt nach ihrem Verständnis so, dass sie ihr eigenes Handeln auch zum allgemeinen Maßstab, zum allgemeinen Gesetz erklären könnte, und erhebt damit für die Bescheidenheit ihrer asketischen Lebensführung[97] den Anspruch der Verallgemeinerbarkeit. Das Problem ist, dass ihre moralischen Überzeugungen in den Arbeits- und Lebenswelten »einfacher« Dienste einer Wirklichkeit gegenüberstehen, die ihnen nicht die Realisierbarkeit ihrer Ziele garantiert. Das heißt, die Zornigen stoßen früher oder später auf institutionell akzeptierte Regeln, die sie nicht als von ihnen autonom autorisierte begreifen können.[98] Nicht nur muss Rechtsprechung etwa nicht gerecht sein, wie sie schon bei den erfolglosen Einklagen von Enttäuschten und Aufständigen gesehen haben. Gerade die Wirtschaftsbosse wollen sich aus Magittas Sicht ja nicht an ihre Bescheidenheitsforderung halten. Mit einem kategorischen Imperativ im mentalen Werkzeugkasten haben die Zornigen gleichzeitig ein Instrument zur Hand, das erlaubt, Missverhältnisse zu kritisieren.[99] Während die Enttäuschten sich teilweise wie Verbrecher behandelt fühlen und darunter leiden, kehrt sich das Denken bei den Zornigen um. Sie sehen in den Chefs die Verbrecher. *»Sind alles Schweine vor'm Herrn. Alles Verbrecher. Die da oben sitzen, sind alle Verbrecher.«* Ist das Missverhältnis einmal identifiziert, drängt es im

95 Castel, Die Metamorphosen der sozialen Frage, S. 193–204; Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 417.

96 Kant, AA IV, Grundlegung zur Metaphysik der Sitten, S. 42.

97 Die im Übrigen an Max Webers Analysen der Bürgerlichkeit erinnert. Weber, Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus.

98 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 203.

99 Honneth, Das Recht der Freiheit, S. 36, S. 180.

nächsten Schritt auf Veränderung. Wer anders gesagt nicht in die rationalen Beweggründe Einsicht nehmen will, muss eben zur Rechenschaft gezogen werden.

Genau hier beginnen die Zornigen gefährlich zu werden. Anders als die Enttäuschten und die Ironischen suchen die Zornigen nicht nach individuellen Lösungen einer Verbesserung. Anders als die Aufständigen lassen sie sich aber auch nicht auf formale Mittel und Wege festlegen, wenn diese zu nichts führen. Die Zornigen sind bereit, etwas zu ändern. Sie sind bereit, etwas zu riskieren, um etwas zu gewinnen. In dieser Situation folgen sie der Strategie einer autoritären Rebellion.[100] Gewalt wird zur optional ergreifbaren gesellschaftlichen Ordnungskraft, die einen Ausweg fürs Ganze weist.

Am Ende wird die Radikalität zwar voraussichtlich Fantasie bleiben. Mit genügendem Nachdruck kommuniziert, demagogisch akzentuiert und auf einen Sündenbock zentriert ist die Ansprechbarkeit für Ressentimentpolitik allerdings wahrscheinlich.[101] In einem Formwandel gesellschaftlicher Konfliktszenarien entwickeln sie unter Umständen Inklusionsideale, die nicht durch positive Visionen kollektiver Freiheit instandgesetzt werden, sondern nur durch die Exklusionsaktivitäten einer Säuberungsgewalt aufrechtzuerhalten sind. *»Die Ausländer sagen, was sie wollen, und die Deutschen sind Scheiße. […] Det is' heut det Problem in Deutschland. […] Nee, aber det stimmt wirklich. Sag mal wat gegen die Türken. Dann bist du Nazi und Faschist.«* Wenn das Belastungsempfinden durch ethnische Heterogenität in den Branchen »einfacher« Dienste steigt, werden die Zornigen offen für Ressentimentpolitik, die zwischen Fantasien hierarchischer Ausdünnung und der Anrufung einer Volksgemeinschaft an Aufräumideen appelliert. Die Reinigerin, der das Zitat entstammt, ist Mitte 50 und Stammwählerin der Linken. Dennoch wartet sie in der Erfolglosigkeit der politischen Durchsetzung ihrer Anliegen mit einer negativen, exklusiven Idee von kollektiver Freiheit auf, die im Anrufen einer Volkssolidarität auf ethnische Reinheit setzt.

---

100 Fromm, »Sozialpsychologischer Teil«, S. 77–135.

101 Daniel Oesch hat für mehrere europäische Gesellschaften gezeigt, dass das Dienstleistungsproletariat Parteien der extremen Rechten und extremen Linken mit »autoritärem Charakter« zuneigt. Oesch, Redrawing the Class Map. Siehe auch: Lipset, Political Man.

Diesen Ausweg stellt Gewalt aber nur dann bereit, wenn noch eine weitere Voraussetzung in Kraft tritt. Gewalt muss illegitimes, aber realistisches Mittel sein. Dass diese Bedingung für die Zornigen keineswegs weit davon entfernt ist, erfüllt zu sein, kann etwa das Statement eines Reinigers belegen. *»Es wird Zeit, dass […] irgendwie was passiert. […] Es is' alles zu organisiert, oft auch von den Gewerkschaften. Es sind Streiks, da wissen die Arbeitgeber schon, welche Objekte bei uns zum Beispiel bestreikt werden und so weiter.«* Aus Sicht der Zornigen ist es keineswegs gut, dass Deutschland auf einer europäischen Landkarte der sozialen Konflikte gegenwärtig eher dünn gezeichnet wäre. Die Konfliktarmut werten sie weniger als friedlich denn mehr als Ignoranz: *»Weil er wegschaut. […] Gar nicht gut. Absolut nicht gut. Durch die Ignoranz wird's nicht besser, […] weil jeder mit sich beschäftigt ist. Jeder is' da, will seinen Job haben. Jeder will dann daheim seinen Frieden haben. Jeder macht sein Fenster zu.«* Ginge es nach ihnen, dann würden sie das eine oder andere Fenster gerne wieder aufstoßen.

Den Unterschied zur Aktionsbereitschaft der Aufständigen könnte man mit Merton[102] so beschreiben: Während die Aufständigen die gesellschaftlich als legitim gesetzten Ziele mit legalen Mitteln im Lichte der »Anpassung« zu erreichen suchen, setzen die Zornigen auf »Innovation«. Sie halten durchaus an den legitimen gesellschaftlichen Zielen fest. Wenn diese sich im Angesicht der zu ihrer Erreichung zur Verfügung stehenden Mittel aber als unrealistisch erweisen, weil die Aufständigen erfolglos bleiben, dann haben die Zornigen nichts dagegen, auch illegitime, aber dafür realistische Mittel durchaus in Betracht zu ziehen. Damit rücken sie eher in die Nähe der Ironischen. Während die Ironischen sich aber vor allem für die individuelle Regelübertretung im sabotativen Widerstand entschieden haben, geht es den Zornigen um Protest im großen Maßstab. Protestieren die Ironischen still, wollen die Zornigen im politischen Prozedere nicht in den Rängen des Publikums bleiben. Geht es den Ironischen um Kontinuitätssicherung, wollen die Zornigen Kontinuitätsbruch.

Mit den Zornigen sind damit sozialstrukturelle Konstellationen eingetreten, in denen integrative soziale Konflikte desintegrative

102 Vgl. Merton, »Sozialstruktur und Anomie«.

Formen annehmen. Wenn Emanzipation sich an Destruktion koppelt, könnte der Abstand zu den übrigen Gruppen kaum größer sein. Der größte Abstand ist wohl zu den Enttäuschten zu verzeichnen. Während sich diese noch im Modus einer Arbeitnehmergesellschaft eingehegt sehen, führen die Zornigen bereits aus ihr hinaus. Hatte sich die normative Basisgrammatik einer wünschenswerten Gesellschaft bei den Enttäuschten zerstreut, hat sie sich im Falle der Zornigen neu sortiert und sondiert Alternativen. Statt nach konsumistischem Anschluss zu suchen, setzen sie auf Bescheidenheit. Blieben die Ressentiments der Enttäuschten still, suchten diese nach der starken Hand, die durchgreift, wird man bei den Zornigen den Eindruck nicht los, dass sie gerne auch selbst durchgreifen würden, wenn sich ihnen die Gelegenheit bietet.

So schließt sich hier der soziologische Kreis zwischen dem Zerbrechen eines auf historischen Kompromissen beruhenden Nachkriegskonsenses, dem Auftreten einer unregelmäßigen Spaltungsdynamik und der kollektiven Selbstthematisierung einer gesamtgesellschaftlichen Ausweglosigkeit. Gewalt ist für die Zornigen nicht nur eine Herausforderung sozialer Ordnung, sie ist vor allem eine bleibende Fantasie der kollektiven Einbildungskraft und eine nicht zu tilgende Option im Kampf um knappe, aber begehrte Ressourcen.

Statt der Beunruhigung, die sich in den anderen Gruppen beobachten ließ, zieht es die Zornigen selbst zur Unruhe. Im Schumpeter'schen Omnibus[103] wurden ihnen keine legitimen Plätze zugewiesen. Mit dem Omnibus skizziert Joseph Schumpeter ein sozialstrukturelles Modell, mit dem jede Klasse einem Omnibus gleicht, der zwar stets besetzt ist, aber immer mit anderen Leuten. Während die Enttäuschten sich nun unsicher an den Türen herumdrücken und doch noch auf einen Platz hoffen, die Aufständigen erfolglos appellieren, dass die leeren Plätze von den Taschen befreit werden, auf dass sich alle hinsetzen können, und die Ironischen auf den Ablagen ihren Platz gefunden haben, wollen die Zornigen den ganzen Bus am liebsten gleich kapern, weil ihnen die Richtung nicht gefällt, in die er fährt.

103 Schumpeter, Aufsätze zur Soziologie, S. 171.

Fazit

Damit ist eine zugegebenermaßen pointierte soziologische Beschreibung an ihr Ende gelangt. Die maßgebliche Einsicht hat sich in diesem Kapitel aufgedrängt. Die beobachtete Differenz zwischen den Enttäuschten, den Aufständigen, den Ironischen und den Zornigen bewegt sich eben nicht entlang ihrer Ausgangssituation. Den entscheidenden Unterschied macht ihre Deutung der Welt.

Neben den Prozessen des sukzessiven Hineingeratens und der kumulativen Verfestigung sozialer Lagen sind es die Kompositionseffekte für das »gedachte Ganze« der Sozialstruktur, die es zu berücksichtigen gilt. Erst die Analyse von Gesellschaftsbildern kann zeigen, wie aus gemeinsamen Anfängen völlig unterschiedliche Lebenswege entstehen.

In ein und derselben Situation ermöglichen ihnen ihre Deutungen unterschiedliche Handlungspotenziale. Das heißt, diese Unterschiede verlaufen weder entlang verschiedener Handlungsprobleme noch entlang unterschiedlicher Lebensphasen. Sie verlaufen entlang der Bezugsgruppe.

	Die Be-Deutung der Arbeit	Die Praxis eines Lebens	Zukunft im Zeichen der Zeit	Das Politische
Die Enttäuschten	Der enttäuschte Konsum	Die Besorgnis des legitimen Abstands	Die tragische Apokalypse	Der resignative Rückzug
Die Aufständigen	Die gesellschaftliche Tatsache	Die Opposition der Machtlosigkeit	Die zynische Apokalypse	Die regressive Revolte
Die Ironischen	Die kontrollierte Anstrengung	Die Autonomie der reproduktiven Ruhe	Die ironische Apokalypse	Die gezähmte Resilienz
Die Zornigen	Die legitime Strukturierung von Zeit	Das Glück der Selbstbescheidung	Die sarkastische Apokalypse	Die autoritäre Rebellion

V Konklusionen – von Proletarität ohne Proletariat oder von den Helden des Marktes

Der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft ist bis in die Gegenwart ein Fluchtpunkt sozialer, wirtschaftlicher und politischer Hoffnungen. Als Wissensgesellschaft weist sie den Weg von der Erwerbsarbeit zur Profession und eröffnet die Chance eines beruflichen Selbstverständnisses. In ihrer Interaktivität verspricht sie einen rationalisierungsresistenten Beschäftigungsmotor und eine Rehumanisierung von Arbeit.

In diese Hoffnungen trägt die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat Ernüchterung ein. Mit dem unbändigen Hunger nach Tertiärem entsteht nicht nur eine Riege der High Professionals hochproduktiver Dienstleistungsökonomien. Im Schatten dieser Diagnose wächst auch der Bedarf nach der Gewährleistung von Sorge, Säubern und Service. Gebäudereinigung, ebenso wie Wach- und Schließlogistik, Postzustellung und die Servicebereiche des Lebensmittel- und Textildiscounts gehören zu den Wachstumsbranchen der Gegenwart. Die Arbeitenden in diesen Bereichen stellen in der Bundesrepublik etwa 11 % der Erwerbstätigen.[1] Statt gepriesener Professionalität gelten sie als »einfach«. Sie zählen zu den Jedermannsarbeitsmärkten der Bundesrepublik. Von den Hochproduktivitätssegmenten entkoppelt bescheren ihnen Mindestlöhne im Gefüge statistischer Einkommenshierarchien einen Platz auf den Rängen des Niedriglohnsektors.

Das Stichwort eines Dienstleistungsproletariats formuliert aber nicht nur Ernüchterung. In der Möglichkeit einer Klasse für sich verweist es zugleich auf ein Versprechen ganz eigener Art. Gerade in der personifizierenden Konzeption eines Dienstleistungs*proletariats* steckt immer die Denkbarkeit eines revolutionären Moments, der die Option auf eine befreite Gesellschaft in Aussicht stellt. Empirisch blieb diese Option stets uneingelöste Möglichkeit. Dennoch hat sie das Interesse der soziologischen Disziplin auf den Zusammen-

1 Oesch, Redrawing the Class Map.

hang zwischen Struktur und Handeln zentriert, und der erfolglose theoretische Determinismus, dem sich die Wirklichkeit versperrte, wich alsbald dem empirischen Appell, die Studien materieller Ausstattung um eine Kulturanalyse elastisch zu erweitern. Gesellschaftsbilder werden zum Scharnier, das sozialstrukturelle Konstanten mit Lebensmodellen verbindet. Wo verorten sich die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungen im »gedachten Ganzen«? Wer sind ihre Bezugsgruppen? Und wie arrangieren sie die Praxis ihres Lebens?

Das sind die Fragen, die im Zentrum des vorliegenden Forschungsvorhabens gestanden haben. Die Antworten brachten zunächst vor allem eine Einsicht ein: In den »einfachen« Diensten der Gegenwart steht das Konzept des Gesellschaftsbildes in allen drei Bezugsproblemen vor der Herausforderung einer real existierenden dekonstruktiven Bewegung in der Sache. Das erste Bezugsproblem betrifft den Wirkungszusammenhang zwischen Arbeitserfahrungen und Lebensmodellen. In den »einfachen« Dienstleistungsbereichen der Arbeitsgesellschaft lassen sich Formen von Subjektivität beobachten, in denen eine prominente Diagnose zum Wandel von Arbeitssubjektivität leerläuft. Ihr Stichwort ist der »Arbeitskraftunternehmer«[2]. Mit ihm sind die Zeiten von »bezahlter Indifferenz«[3] im Beruf vorbei. Vielmehr gilt: Wer seine Arbeit gut machen will, muss immer auch etwas von sich selbst hineinlegen. Sosehr diese Überlegungen in der Summe aufschlussreiche Hinweise auf die Formen der Subjektivität in der Gegenwart anbieten, verlangt die Debatte für den Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit aber einer doppelten Korrektur. Nicht nur beginnt die Marktrhetorik für die Mehrheit der Dienstleister dann zur Farce zu werden, wenn die Unternehmen branchenübergreifend mit drohender Pleite Lohneinsparungen und Leistungssteigerung rechtfertigen und gleichzeitig jährliche Gewinne in Millionenhöhe einfahren. Zweitens läuft die Idee der Selbstzurichtung endgültig ins Leere, wenn die Zeiten bezahlter Indifferenz längst nicht vorbei sind. Anstelle der Identifikation mit Arbeitsinhalten, wie sie die Debatten um die Subjektivierung von Arbeit adressieren, setzen in den Belegschaften »einfacher« Dienstleistungsarbeit nämlich vielfach Selbstdistanzierungsreflexe ein.

2 Voß/Pongratz, »Der Arbeitskraftunternehmer«.

3 Niklas Luhmann.

Der Grund dafür liegt in der Materialität der Arbeit selbst: Als Normalisierungsarbeit erschweren die Tätigkeiten systematisch die Erfahrung von Berufsstolz. Nicht nur gilt die Arbeit in der Außenwahrnehmung als einfach, sie bleibt auch in der eigenen Perzeption der Beschäftigten residual. Für ein Verständnis von Arbeitssubjektivität, das das Bild vom Arbeitskraftunternehmer adressiert, werden die Dienstleister damit unempfänglich.

Kommen wir zum zweiten Bezugsproblem: der Solidarität. Bei Popitz u.a.[4], auf den die Traditionslinien einer Gesellschaftsbildforschung bis heute zurückgehen, bezeichnen Gesellschaftsbilder den gedachten Ort, der Welt mental ordnet und den eigenen Standpunkt sichert. Seine orientierende Funktion leistete das beschriebene dichotomische Gesellschaftsbild nicht zuletzt in der Gewissheit einer sozialen Zugehörigkeit. In der sozialen Gruppe der Arbeiterschaft der 1950er Jahre formte Arbeit die Konturen einer sozialen Identität und wurde zu einem sozialen Zusammenhang, dessen Wert nicht zuletzt in der Chance der Mitgliedschaft bestand.

Demgegenüber stellt der Bereich »einfacher« Dienste die Gesellschaftsbildforschung vor Herausforderungen. Nicht nur wird mit ihm ein vornehmlich männliches Gesellschaftsbild, das den mentalen Wandel der Figur des Arbeiters akribisch nachzeichnete, nun um die Notwendigkeit eines weiblichen Gesellschaftsbildes der »einfachen« Dienste ergänzt. Die Suche nach Koordinaten der Assoziation trifft in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste auf zusätzliche Probleme. Zum einen ist die Ansprechbarkeit des Personals für die Fluchtlinie eines klar definierten Konflikts zwischen Kapital und Arbeit zwar groß. Der Klassenkampf ist ein wichtiger Code, den die Gewerkschaften in der Kommunikation mit den »einfachen« Dienstleisterinnen nutzen. In den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste gibt es aber keine Kultur der Solidarisierung, die der dichotomischen Gewissheit die Souveränität gemeinsamer Errungenschaften beifügen könnte. Stattdessen zerstreut sich der organisierte Schulterschluss zwischen postkorporatistischen Dilemmata, der Legitimität von Bauernopfern und dem Misstrauen der Betriebsräte.

Zum anderen trifft eine Perspektive der Assoziierung in den »einfachen« Diensten auf Belegschaften, die vor allem den Status einer

4 Popitz u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters.

unmöglichen Gruppe teilen. Der Begriff der unmöglichen Gruppe fasst die fehlende Chance solidarischer Verortung, die sich im Innern des Dienstleistungsproletariats beobachten lässt, zusammen. Wenn die eigene Tätigkeit statt Professionsstolz vor allem das Bedürfnis der Selbstdistanzierung produziert, dann werden nicht nur die verschiedenen Facetten der Subjektivierung von Arbeit dementiert, auch die Solidarisierung unter Kollegen wird unwahrscheinlich. Dies geschieht umso mehr angesichts der hinzukommenden Isolation der Arbeitssituation: Sei es der Postzusteller, die Reinigerin oder die Angestellte des Textildiscounts, sie verrichten ihre Arbeit allein. In einer Hermeneutik des Verdachts entsteht in dieser isolierten Situation der Arbeit gegenseitiges Misstrauen. War die Leistung der Kollegen für den Industriearbeiter am fordistischen Fließband noch augenscheinlich, ist die wechselseitige Kontrollierbarkeit der Leistung des anderen im Dienstleistungsproletariat verschwunden. Ob der Kollege seine Arbeit verrichtet oder in der Einsamkeit zum Trittbrettfahrer mutiert, bleibt unentschieden. Radikalisiert wird dieser Verdacht nicht zuletzt durch die fehlende Instanz systematischen Vertrauens, wenn die direkten Vorgesetzten für die Beschäftigten oft eher zu einer Variablen des institutionalisierten Misstrauens werden. Wiederkehrend werden die wenigen Vorteile, die die eigene Arbeit den Angestellten »einfacher« Dienste offerieren kann, von den nächsten Vorgesetzten im Nullsummenspiel der Gunst verteilt. Korruption und persönliche Profitierungsperspektiven gehören damit in das kalkulierte Instrumentarium der internen Organisation der Arbeitssituation und werden in der belegschaftsinternen Hetze zum Vehikel individuellen Vorteilsgewinns. Vertrauen wird in der Folge prekär und Mitgliedschaft unwahrscheinlich. Der Status einer unmöglichen Gruppe ist erreicht.

Eine ähnliche Bewegung lässt sich auch für das dritte Bezugsproblem der Zukunft erkennen. Während Solidarität im Status einer unmöglichen Gruppe verschwindet, verschwinden Vorstellungen einer gestaltbaren Zukunft in der Gewissheit des Untergangs. Funktioniert die gesellschaftliche Zukunftsbewirtschaftung bis in die Gegenwart vor allem nach dem Prinzip, dass wir zwar über alternative Zukünfte nachdenken können, aber weitgehend außer Frage steht, dass es eine Zukunft geben wird, hat sich diese Gewissheit in den »einfachen« Diensten mehr als zerstreut. Während die Anrechtsstrukturen wohlfahrtsstaatlicher Versorgungssysteme und die Pro-

fessionalisierungschancen des Arbeitsmarktes für eine Reihe von Beschäftigten Optionen von Entwicklung und Aufstieg bieten, haben sich die sozialintegrativen Versprechen im Bereich der »einfachen« Dienste angesichts von Niedriglohnarbeit und staatlicher Grundsicherung gänzlich erschöpft. Stattdessen zeichnen die Beschäftigten branchenübergreifend das Bild einer Apokalypse, in der Zukunft als ein Horizont gestaltbarer Zeit unverfügbar ist. Im Personal »einfacher« Dienste ist eine gesellschaftliche Entwicklung überhaupt nicht mehr denkbar, außer sie geht bergab. Arbeitsmarkt und Sozialstaat als zwei zentrale Institutionen gesellschaftlicher Teilhabe gewähren zwar marginale Teilhabe der Existenzsicherung in der Gegenwart, Zukunft können sie aber nicht erschließen. Während die tragische Apokalypse der Enttäuschten in der Nostalgie einer vergehenden Zeit vor allem das Vergangene zurücksehnt, bündelt der Untergang für die Zornigen den energetischen Zorn des Sarkasmus. Bleiben beide emotional konnotiert, zeichnen die Aufständigen in der Rhythmik der ewigen Wiederkehr das gelassene Bild einer zynischen Apokalypse. Gesellschaftliche Zeit ist für sie auf die zyklische Bewegung der Natur zusammengeschrumpft, in der alles vergeht, um dann nach 20000 Millionen Jahren von vorne zu beginnen. Ist die Möglichkeit gesellschaftlicher Entwicklung bei ihnen in einem Rad des Seins ohnehin ad absurdum geführt, hat sie in der ironischen Apokalypse ihre Wichtigkeit verloren. Statt Hoffnung auf Rettung erlauben die Dienstleister sich Fantasien des Ausstiegs. Frei nach dem Motto »Wenn es ohnehin knallt, wird man ja wohl noch träumen dürfen« entwerfen sie Visionen eines Restaurants auf Thailand oder der Rinderfarm in Texas, die nicht auf ihre Realisierung drängen.

Mit Blick auf eine Soziologie des Gesellschaftsbildes muss an dieser Stelle Ernüchterung einsetzen. Die Bilder, die die Dienstleister von einer gedachten Ordnung skizzieren, sind das, was die Rezeptionsästhetik unter dem Stichwort der Leerstellen verbucht.[5] Die Frage nach dem Gesellschaftsbild des Dienstleistungsproletariats generiert anders gesagt ein Bild ohne Figur. Die Geschichte ist jedoch noch nicht zu Ende. Gerade in dieser Situation einer nicht nur zerstreuten revolutionären Klasse, sondern auch eines zerstreu-

5 Iser, »Die Appellstruktur der Texte«.

ten Ortes im gedachten Ganzen, erlaubte das Konzept des Gesellschaftsbildes formationsspezifische Effekte einer Proletarisierung freizulegen, die erst mit seiner subjektsensiblen Perspektive sichtbar werden konnten.

Der erste formationsspezifische Effekt liegt in einer *marktbezogenen Statusfatalität*. Auch wenn Logiken staatlichen Transfers etwa im Rahmen des sogenannten Aufstockens für das Personal der »einfachen« Dienstleistungen zum alltäglichen Tatbestand der Existenzsicherung gehören, entsteht in den »einfachen« Diensten eine Form von Proletarität, die sich weniger durch Staats- als vielmehr durch Marktbezug ergibt. Aus Sicht der Mehrheit erlaubt ihre Arbeit ihnen zwar kaum eine identitär tragfähige Bezugnahme. Gleichzeitig haben sie sich ein Arbeitsethos zueigen gemacht, für das es einen Unterschied ums Ganze macht, ob man jedenfalls zum Teil für sich selbst sorgen kann. Das heißt, dass sich mit den Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungen alles andere als eine gefährliche Klasse zeigt, die aus dem Versprechen einer befreiten Gesellschaft die Drohung des Unmoralischen werden lässt und soziale Ansteckungsängste ventiliert. Statt dem zu entsprechen, was Marx mit dem Begriff des »Lumpenproletariats« bezeichnet hat, das sich reaktionär verweigert und aller Energie beraubt das Dasein eines »Pauper« fristet,[6] besitzen die Beschäftigten vielmehr ein äußerst starkes moralisches Gerüst. Gerade in diesem Arbeitsethos fordert die Arbeitsorientierung der Beschäftigten stattdessen die Diagnose der Proletarität auf ganz eigene Weise heraus. Ihr Arbeitsethos sorgt dafür, dass sich in den »einfachen« Diensten eine Klientel formiert, die ihre eigene Lage gerade auch in ihrer normativen Ausrichtung auf Dauer perpetuiert[7]:

Es entsteht nämlich eine soziale Schließung, die nicht durch Bildungsanstrengungen behoben werden kann, weil – und das ist entscheidend – die Proletarisierten in ihren Arbeitsorientierungen und

6 Marx, »Die deutsche Ideologie«, S. 183.

7 Zwar vervollständigt sich die Reproduktion einer sozialen Lage erst in der intergenerationellen Fortsetzung einer Lebensweise. Dennoch zeigt sich in den Deutungshaushalten des Personals »einfacher« Dienstleistungsarbeit bereits in der Gegenwart eine Unwahrscheinlichkeit von Übergängen, die in zwei formationsspezifischen Effekten die Reproduktionsrisiken der sozialen Lage maßgeblich erhöht.

der Suche nach Selbstwirksamkeitserfahrungen nicht länger davon träumen, durch geeignete Qualifikationsmaßnahmen aufzusteigen. Statusheilende Professionalisierungsversuche und Aufstiegsoptionen verlieren dann nicht nur in der Aussicht auf Mindestlöhne und eine leistungsindifferente Universalisierung ihre Attraktivität. Mehr noch sind sie für die Beschäftigten mental zur unmöglichen Option geworden, weil Marktbezug und Statusfatalität in ihren Deutungshaushalten eine Verbindung eingegangen sind, mit der Vorstellungen von Aufstieg und Entwicklung weitgehend unvereinbar sind. Gerade die Kontrastierung mit der institutionalisierten Pflegearbeit konnte zeigen, wie gelungene Professionalisierungsbemühungen in der frauendominierten Branchenstruktur der »einfachen« Dienste von der Regel eher zum Kontrastfall werden, und skizziert damit sicherlich auch eines der verbleibenden Desiderate der vorliegenden Arbeit. Entlang der Professionalisierungsdynamiken in den Arbeitsmärkten »einfacher« Dienste ließe sich deutlich machen, wie sich durch Migration und Gender die charakteristischen Durchlaufstrukturen der Arbeitsmärkte der Gegenwart verändern. Für die vorliegende Untersuchung lässt sich aber schon jetzt eines festhalten: In einer marktbezogenen Statusfatalität liegt ein erster formationsspezifischer Effekt, der in den Deutungshaushalten des Personals »einfacher« Dienstleistungsarbeit eine Unwahrscheinlichkeit von Übergängen anzeigt, mit der die Reproduktionsrisiken ihrer sozialen Lage maßgeblich ansteigen.

Der zweite formationsspezifische Effekt liegt in Ansätzen einer proletarischen Praxis. Um diese Praxis beobachten zu können, musste allerdings die Forschungsperspektive der vorliegenden Arbeit auf doppelte Weise verändert werden: Erstens musste sie sich von einem *Proletariats*begriff zu einem Begriff von *Proletarität* bewegen, der jenseits jeder Unterstellung eines formierten Kollektivs die Praxis eines Lebens adressiert.[8] Zweitens wurde der Blick von der Statusfrage eines gedachten Ortes auf die Rolle von Agency gelenkt, um so die Frage nach Normativitäten an die Suche nach Handlungsfähigkeit binden zu können. Beide Perspektivwechsel zusammen antworten auf dieselbe Einsicht: In der Frage nach Gesellschaftsbildern interessiert der Status des eigenen Ortes im »ge-

8 Mit Götz A. Briefs etwa meint Proletarität auch eine Logik der Miserabilität in der Lebensweise. Briefs, The Proletariat, S. 25, S. 86.

dachten Ganzen« die soziologische Disziplin nicht so sehr aus sich heraus. Er interessiert vor allem, weil die Art, wo und wie wir uns im »gedachten Ganzen« verorten, Auswirkungen auf unsere Handlungsoptionen hat. Diesem Perspektivwechsel folgend ist Gesellschaft nicht nur als Raum denkbar, in dem man sich positioniert, sondern auch als Aktivität. Gesellschaft lässt sich anders gesagt auch als ein Handlungsverbund verstehen und fordert damit die Frage heraus, welche Optionen kollektiver und individueller Handlungsfähigkeit die Beschäftigten »einfacher« Dienstleistungsarbeit für sich beanspruchen können.

Mit diesem Perspektivwechsel eröffnete sich eine Beobachtung: Sosehr den vier apokalyptischen Zukunftsversionen auf einen ersten Blick gemeinsam ist, dass sie Zeit als Untergang ordnen, kommt eine notwendige Differenzierung ans Licht, wenn wir uns die zugehörigen Lebensmodelle anschauen. Zwar teilen Enttäuschte, Aufständige, Ironische und Zornige die Gewissheit des Weltuntergangs. Ihre differenzierende Besonderheit liegt aber in den je eigenen Antworten, die sie auf diese Situation geben. Je für sich zeigen sie nicht nur, welche unterschiedlichen Formen die Statusfatalität in der Praxis annehmen kann. Sie zeigen auch, wie die identifizierten Leerstellen einer gedachten Ordnung von existenziellen Haltungen ganz unterschiedlich gefüllt werden. Unter dem Blickpunkt der Proletarisierung stechen vor allem zwei Haltungen der Dienstleister hervor.

Die erste Haltung besteht in dem, was ich die *gezähmte Widerstandskraft der Ironischen* genannt habe. Aus Sicht der Ironischen bringen die formalen Mittel einer rechtsstaatlichen Systemreferenz und korporatistischen Einhegung nur Enttäuschung oder den erfolglosen Kampf gegen die Windmühlen des Arbeitsmarktes »einfacher« Dienste ein. Auf die hilflose Frage der Enttäuschten, was sie als kleine Lichter schon tun sollten, und die regressiven Revolten der Aufständigen haben sie stattdessen eine andere Antwort. Statt formaler Wege von Rechtsansprüchen praktizieren sie Formen stillen Widerstands, anders gesagt, beschreiten sie den Weg der Sabotage. So erhalten sie sich Handlungsfähigkeit, ohne eine systematische Änderung einzufordern.

Die zweite Haltung besteht in der *autoritären Rebellion der Zornigen*. Auch sie versuchen erst gar nicht, auf formalen Wegen Lohnbetrug oder ähnliche Fehltritte des Arbeitgebers rechtlich einzukla-

gen. Sie haben gesehen, dass sich damit nicht viel gewinnen lässt. Anders als die Ironischen wollen sie aber auch nicht einfach das System mit Tricks erweitern. In der Klarheit ihrer ethischen Richtlinien stehen sie stattdessen einem rebellischen Messianismus am nächsten, der sich im Zeichen radikaler Politik die Fantasie durchschlagender Aktion aufrechterhält.

Für den internen theoretischen Schlagabtausch einer Disziplin bleibt der Ball damit in der Spielhälfte beobachtender Soziologie liegen: Die gegebenen Antworten unterscheiden sich nicht entlang der Ausgangssituation. In ein und derselben Situation ist es die Normativität, mit der die Dienstleister ihre Situation unterlegen, die den Unterschied macht, welche Handlungsoptionen die Proletarisierten für sich verbuchen können. In der Existenzialität einer Lebenspraxis von Enttäuschten, Aufständigen, Ironischen und Zornigen zeigt diese Normativität reale Effekte, die eine rein beobachtende Soziologie nicht sehen kann und die Gesellschaftsbilder als eine Kategorie zurückkehren lassen, die die soziologische Disziplin nicht aus den Augen verlieren sollte.

Danksagung

Danken möchte ich dem Hamburger Institut für Sozialforschung, und insbesondere seinem Vorstand, sowohl für die Unterstützung in dieser Forschungsunternehmung als auch für die Atmosphäre theoretischer Ambitioniertheit und empirischer Freiheit, in der diese Studie stattfinden konnte. Mein Dank gilt weiter den beiden Mentoren und Betreuern dieser Arbeit. Heinz Bude danke ich für viele Jahre der Förderung und intensiven Diskussion. Er hat die intellektuelle Haltung geprägt, der ich mich verpflichtet sehe. Berthold Vogel sei sowohl als Gutachter als auch dafür gedankt, dass er weit früher meine Begeisterung für empirisches Arbeiten geweckt hat. Martin Bauer danke ich für seine kritischen Einwände, die mir wichtige Hilfen für die Klärung und Präzisierung meiner Analyse waren. Philipp Staab möchte ich für die langjährige, enge Zusammenarbeit danken. Ferner sei jenen besonderer Dank ausgesprochen, die mein Urmanuskript lektoriert, Ideen diskutiert und den Text Korrektur gelesen haben: Heike Bahl, Armin Bahl und Thomas Cannaday, euer Ansporn, eure präzise Lektüre und moralische Unterstützung haben die Arbeit auf die Zielgerade gebracht. Sabine Lammers danke ich für das Lektorat des Endmanuskripts, das der Arbeit den letzten Schliff gegeben hat. Zum Abschluss bleibt mir noch ein Dank: Wenn es um jene geht, die mich bei der Arbeit an diesem Buch unterstützt haben, dürfen all die Menschen nicht fehlen, um die es in diesem Buch geht und die mir einen Zugang zu ihren Arbeits- und Lebenswelten erlaubt haben.

Friederike Bahl
Hamburg, im Juli 2014

Literaturverzeichnis

Alt, Jörg, Leben in der Schattenwelt – Problemkomplex illegale Migration. Neue Erkenntnisse zur Lebenssituation ›illegaler‹ Migranten in München und anderen Städten Deutschlands, Karlsruhe 2003.

Altvater, Elmar/Huisken, Freerk (Hg.), Materialien zur politischen Ökonomie des Ausbildungssektors, Erlangen 1971.

Anderson, Bridget, Doing the Dirty Work. The Global Politics of Domestic Labour, London/New York 2000.

Aristoteles, Politik, Erstes Buch, I. Gemeinschaft (koinonía) und Staat (pólis), hrsg. von Ursula Wolf, Reinbek bei Hamburg 2009.

Artus, Ingrid, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe. Repressive Integration als Herrschaftsmodus im prekären Dienstleistungsbereich«, in: *Prokla*, 150, 38. Jg., 2008, H. 1, S. 27–48.

Dies., Interessenhandeln jenseits der Norm. Mittelständische Betriebe und prekäre Dienstleistungsarbeit in Deutschland und Frankreich, Frankfurt am Main/New York 2008.

Dies., »Prekäre Interessenvertretung. Ein deutsch-französischer Vergleich von Beschäftigtenrepräsentation im niedrig entlohnten Dienstleistungsbereich«, in: *Industrielle Beziehungen*, 14. Jg., 2007, H. 1, S. 5–29.

Axelrod, Robert, »Effective Choice in the Prisoner's Dilemma«, in: *Journal of Conflict Resolution*, Jg. 24, 1980, Nr. 1, S. 3–25.

Baethge, Martin, »Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit – auf dem Weg zur Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit«, in: Ralf Reichwald u.a. (Hg.), Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit. Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion, Wiesbaden 2012, S. 81–102.

Ders., »Qualifikation, Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«, in: *WSI-Mitteilungen*, 9/2011, S. 447–455.

Ders., »Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«, in: Ralf Reichwald/Markus Kölling (Hg.), Professionalisierung im Dienstleistungsbereich. CLIC Executive Briefing Nr. 018, Leipzig 2010, S. 17–21.

Ders., »Arbeit, Vergesellschaftung, Identität. Zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit«, in: *Soziale Welt*, 42, 1991, S. 6–19.

Ders., »Individualisierung als Hoffnung und Verhängnis. Aporien und Paradoxien in spätbürgerlichen Gesellschaften oder: die Bedrohung von Subjektivität«, in: *Soziale Welt*, 36, 1985, S. 299–312.

Ders./Oberbeck, Herbert, Zukunft der Angestellten, Frankfurt am Main 1986.

Bäcker, Gerhard, »Berufstätigkeit und Verpflichtungen in der familiären Pflege – Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitswelt«, in: Bernhard Badura/Henner Schellenschmidt/Christian Vetter (Hg.), Fehlzeitenreport 2003, Heidelberg 2003, S. 131–145.

Bahl, Friederike/Staab, Philipp, »Das Dienstleistungsproletariat. Theorie auf kaltem Entzug«, in: *Mittelweg 36*, 19. Jg., 2010, H. 6, S. 66–93.

Bahrdt, Hans Paul, »Das Gesellschaftsbild des Arbeiters. Ein Vortrag zur Entstehung dieser Studie«, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 14. Jg., 1985, H. 2, S. 152–155.
Ders., »Schwerpunkte und Arbeitsgebiete des Seminars in der Lehre«, in: *Seminarbroschüre des Soziologischen Seminars der Georg-August-Universität Göttingen*, 1981, S. 26–35.
Ders., »Die Angestellten«, in: ders. u. a. (Hg.): Gibt es noch ein Proletariat?, Frankfurt am Main 1962, S. 15–24.
Ders., Industriebürokratie: Versuch einer Soziologie des industrialisierten Bürobetriebes und seiner Angestellten, Stuttgart 1958.
Balog, Andreas/Gabriel, Manfred (Hg.), »Soziologische Handlungstheorie. Einheit oder Vielfalt«, in: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, Sonderband 4, Wiesbaden 1998.
Bandura, Albert, »Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change«, in: *Psychological Review*, 84 (2), 1977, S. 191–215.
Bauman, Zygmunt, Flüchtige Moderne, Frankfurt am Main 2003.
Ders., Memories of Class: The Pre-History and After-Life of Class, London/Boston 1982.
Baumol, William J., »Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of Urban Crisis«, in: *American Economic Review*, 57 (3), 1967, S. 415–426.
Beaud, Stéphane/Pialoux, Michel, Die verlorene Zukunft der Arbeiter. Die Peugeot-Werke von Sochaux-Montbeliard, Konstanz 2004.
Beck, Ulrich, Interview, »Freiheit statt Kapitalismus«, in: *Die Zeit*, http://zeus.zeit.de/text/2000/15/200015.beck_sennett_.xml [20. 12. 2013].
Ders., Risikogesellschaft – Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt am Main 1986.
Ders., »Jenseits von Stand und Klasse? Soziale Ungleichheiten, gesellschaftliche Individualisierungsprozesse und die Entstehung neuer sozialer Formationen und Identitäten«, in: Reinhard Kreckel (Hg.), Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt, Sonderband 2, Göttingen 1983, S. 35–74.
Ders./Brater, Michael, »Berufe als Organisationsformen menschlichen Arbeitsvermögens«, in: Wolfgang Littek/Werner Rammert/Günther Wachtler (Hg.), Einführung in die Arbeits- und Industriesoziologie, Frankfurt am Main 1983, S. 208–224.
Ders./Brater, Michael/Daheim, Hansjürgen, Soziologie der Arbeit und der Berufe. Grundlagen, Problemfelder, Forschungsergebnisse, Reinbek bei Hamburg 1980.
Beck-Gernsheim, Elisabeth, Was kommt nach der Familie. Einblicke in neue Lebensformen, München 2000.
Dies., »Frauen – die heimliche Ressource der Sozialpolitik?«, in: *WSI-Mitteilungen*, 1991, H. 2, S. 58–66.
Dies./Ostner, Ilona, »Frauen verändern – Berufe nicht? Ein theoretischer Ansatz zur Problematik von ›Frau und Beruf‹«, in: *Soziale Welt*, 3 1987, S. 257–287.
Beckenbach, Niels/Treeck, Werner van (Hg.), Umbrüche gesellschaftlicher Arbeit, Sonderband 9 der Sozialen Welt, Göttingen 1994.
Ders., Industriesoziologie, Berlin/New York 1991.

Ders. u. a., Klassenlage und Bewußtseinsformen der technisch-wissenschaftlichen Lohnarbeiter. Zur Diskussion über die »Technische Intelligenz«, Frankfurt am Main 1973.

Bell, Daniel, Die nachindustrielle Gesellschaft, Reinbek bei Hamburg 1979.

Ders., The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting, New York 1973.

Berger, Johannes, »Was behauptet die Marxsche Klassentheorie – und was ist davon haltbar?«, in: Hans-Joachim Giegel (Hg.), Konflikt in modernen Gesellschaften, Frankfurt am Main 1998, S. 29–60.

Ders./Offe, Claus, »Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors«, in: *Leviathan*, 8 (1) 1980, S. 41–75.

Berger, Peter A., »Soziale Ungleichheiten und soziale Ambivalenzen«, in: Eva Barlösius/Hans-Peter Müller/Steffen Sigmund (Hg.), Gesellschaftsbilder im Umbruch. Soziologische Perspektiven in Deutschland, Opladen 2001, S. 203–226.

Ders., »Die Herstellung sozialer Klassifikationen: Methodische Probleme der Ungleichheitsforschung«, in: *Leviathan*, 16, 1988, S. 501–520.

Ders., »Klassen und Klassifikationen. Zur neuen Unübersichtlichkeit in der soziologischen Ungleichheitsforschung«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 39, 1987, S. 59–85.

Ders./Hradil, Stefan (Hg.), Lebenslagen, Lebensläufe, Lebensstile, Soziale Welt, Sonderband 7, Göttingen 1990.

Berger, Ulrike/Offe, Claus, »Das Rationalisierungsdilemma der Angestelltenarbeit«, in: Claus Offe (Hg.), »Arbeitsgesellschaft«. Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven, Frankfurt am Main 1984, S. 271–290.

Bergmann, Joachim u. a., »Herrschaft, Klassenverhältnisse und Schichtung. Referat auf dem Soziologentag 1968«, in: Verhandlungen des Deutschen Soziologentags, Stuttgart 1969, S. 67–87.

Bergmann, Werner, »Das Problem der Zeit in der Soziologie: ein Literaturüberblick zum Stand der ›zeitsoziologischen‹ Theorie und Forschung«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 35. Jg., 1983, H. 3, S. 462–504.

Betzelt, Sigrid/Kuhlmann, Ellen (Hg.), Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor. Dynamiken, Differenzierungen und neue Horizonte, Baden-Baden 2003.

Blossfeld, Hans-Peter/Mayer, Karl Ulrich, »Berufsstruktureller Wandel und soziale Ungleichheit: Entsteht in der Bundesrepublik Deutschland ein neues Dienstleistungsproletariat?«, in: Jürgen Friedrichs/Karl Ulrich Mayer/Wolfgang Schluchter (Hg.), Soziologische Theorie und Empirie. Sonderheft der *Kölner Zeitschrift für Soziologie* zum 50jährigen Jubiläum des Westdeutschen Verlages, Opladen 1997, S. 235–260.

Ders./Giannelli, Gianna/Mayer, Karl Ulrich, »Is There a New Service Proletariat? The Tertiary Sector and Social Inequality in Germany«, in: Gøsta Esping-Andersen, Changing Classes: Stratification and Mobility in Post-industrial Societies, London/Newbury Park/New Delhi 1993, S. 109–135.

Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.), Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit – Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, Wiesbaden 2006.

Ders., »Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit«; in: ders./Jürgen Glaser (Hg.), Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit, S. 325–347.

Bohnsack, Ralf, »Gruppendiskussionsverfahren und Milieuforschung«, in: Barbara Friebertshäuser/Annedore Prengel (Hg.), Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, Weinheim/München 2003, S. 492–502.

Boltanski, Luc/Chiapello, Ève, Der neue Geist des Kapitalismus, Konstanz 2003.

Bolte, Karl Martin/Treutner, Erhard (Hg.), Subjektorientierte Arbeits- und Berufssoziologie, Frankfurt am Main/New York 1983.

Bosch, Gerhard/Weinkopf, Claudia, »Arbeitsverhältnisse im Dienstleistungssektor«, in: *WSI-Mitteilungen*, 9/2011, S. 439–449.

Dies. (Hg.), Arbeiten für wenig Geld. Niedriglohnbeschäftigung in Deutschland, Frankfurt am Main 2007.

Bourdieu, Pierre, Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft, Frankfurt am Main 1982.

Brakelmann, Günter, »Humanisierung der Arbeit«, in: Georges Enderle/Karl Homann/Martin Honecker (Hg.), Lexikon der Wirtschaftsethik, Freiburg u. a. 1993, S. 431–440.

Braun, Siegfried/Fuhrmann, Jochen, Angestelltenmentalität: Berufliche Position und gesellschaftliches Denken der Industrieangestellten. Bericht über eine industriesoziologische Untersuchung, Neuwied 1970.

Ders., »Das Gesellschaftsbild der Angestellten«, in: *Atomzeitalter*, 9/1967, S. 482–495.

Ders., Zur Soziologie der Angestellten, Frankfurt am Main 1964.

Braverman, Harry, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess, Frankfurt am Main 1977.

Breitscheidel, Markus, Arm durch Arbeit. Ein Undercover-Bericht, Berlin 2008.

Briefs, Götz A., The Proletariat. A Challenge to Western Civilization, New York 1975.

Brock, Ditmar (Hg.), Subjektivität im gesellschaftlichen Wandel: Umbrüche im beruflichen Sozialisationsprozess, Weinheim/München 1989.

Bröckling, Ulrich, »Das demokratisierte Panopticon. Subjektivierung und Kontrolle im 360°-Feedback«, in: Axel Honneth/Martin Sahr (Hg.), Michel Foucault. Zwischenbilanz einer Rezeption, Frankfurt am Main 2003, S. 77–93.

Brose, Hanns-Georg, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit? Über die Spätfolgen ›erfolgreicher Fehldiagnosen‹ in der Industriesoziologie«, in: Jürgen Friedrichs/M. Rainer Lepsius/Karl Ulrich Mayer (Hg.), Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, Sonderheft der *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Sonderheft 38/1998, Opladen1998.

Ders./Hildenbrand, Bruno (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, Opladen 1988.

Brown, Richard/Brannen, Peter, »Social Relations and Social Perspectives amongst Shipbuilding Workers«, I&II, in: *Sociology*, 4, 1970, S. 71–84.

Bruhn, Manfred, »Vorwort«, in: Michael A. Grund, Interaktionsbeziehungen im Dienstleistungsmarketing: Zusammenhänge zwischen Zufriedenheit und Bindung von Kunden und Mitarbeitern, Wiesbaden 1998, S. V-VI.

Brundtland-Bericht, Unsere gemeinsame Zukunft. World Commission on Environment and Development der Vereinten Nationen 1987.
Bude, Heinz, »Generationengerechtigkeit? Eine unbrauchbare Formel als Indiz eines verlorenen Zukunftsglaubens«, in: *Lettre*, 100, Frühjahr 2013, S. 21–23.
Ders., »Soziologie der Generationen«, in: Georg Kneer/Markus Schroer (Hg.), Handbuch Spezielle Soziologien, Wiesbaden 2010, S. 421–436.
Ders., Die Ausgeschlossenen. Das Ende vom Traum einer gerechten Gesellschaft, München 2008.
Ders., »Wo steht die Soziologische Theorie heute?«, in: Eva Barlösius/Hans-Peter Müller/Steffen Sigmund (Hg.), Gesellschaftsbilder im Umbruch. Soziologische Perspektiven in Deutschland, Opladen 2001, S. 65–84.
Ders., »Auflösung des Sozialen. Die Verflüssigung des soziologischen ›Gegenstandes‹ im Fortgang der soziologischen Theorie«, in: *Soziale Welt*, 39. Jg., 1988, H. 1, S. 4–17.
Ders./Lantermann, Ernst-Dieter, »Soziale Exklusion und Exklusionsempfinden«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 58, 2006, H. 2, S. 233–252.
Ders./Willisch, Andreas, Exklusion. Die Debatte über die »Überflüssigen«, Frankfurt am Main 2007.
Ders./Willisch, Andreas, Das Problem der Exklusion. Ausgegrenzte, Entbehrliche, Überflüssige, Hamburg 2006.
Bulmer, Martin, Working-Class Images of Society, London 1975.
Bundesministerium der Justiz, Rechtsnormen des Tarifvertrages zur Regelung der Mindestlöhne für gewerbliche Arbeitnehmer in der Gebäudereinigung im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland (TV Mindestlohn) vom 21. Dezember 2011 (Banz. 2011 Nr. 196 S. 4621), http://www.gesetze-im-internet.de/tvmindestlohngeb_ude_2012/BJN R519610011.html [19. 10. 2013].
Bungard, Walter/Winter, Stefanie, »Mitarbeiter- und Kundenbefragungen im Rahmen moderner Managementstrategien«, in: Dieter Spath (Hg.), Vom Markt zum Produkt – Impulse für die Innovationen von morgen, Stuttgart 2001, S. 65–71.
Camus, Albert, Der Mythos des Sisyphos, Reinbek bei Hamburg 2004.
Castel, Robert, Die Stärkung des Sozialen. Leben im neuen Wohlfahrtsstaat, Hamburg 2005.
Ders., Die Metamorphosen der sozialen Frage. Eine Chronik der Lohnarbeit, Konstanz 2000.
Ders./Dörre, Klaus (Hg.), Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts, Frankfurt am Main 2009.
Castro Varela, Maria Do Mar/Clayton, Dimitri (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt. Neue Beiträge zu Frauen und Globalisierung, Sulzbach/Taunus 2003.
Centers, Richard, The Psychology of Social Classes, Princeton 1949.
Chartier, Roger, »Kulturgeschichte zwischen Repräsentationen und Praktiken«, in: ders., Die unvollendete Vergangenheit. Geschichte und die Macht der Weltauslegung, Frankfurt am Main 1992, S. 7–23.
Clark, Colin, The Conditions of Economic Progress, London 1940.
Clark, Terry/Lipset, Seymour Martin, »Are Social Classes Dying?«, in: *International Sociology*, 6, 1991, S. 397–410.

Cooley, Charles H., Human Nature and the Social Order, New York 1964.
Cornfield, Daniel B./Hodson, Randy (Hg.), World of Works. Building an International Sociology of Work, New York 2002.
Crompton, Rosemary u.a. (Hg.), Renewing Class Analysis, Oxford 2000.
Dies., Class and Stratification: An Introduction to Current Debates, Cambridge 1998.
Cyrus, Norbert, »Managing a Mobile Life: Changing Attitudes among Illegally Employed Polish Household Workers in Berlin«, in: Sigrid Metz-Göckel/Mirjana Morokvasic/E. Senganata Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe. A Gender Perspective, S. 179–202.
Dahrendorf, Ralf, Lebenschancen. Anläufe zur sozialen und politischen Theorie, Frankfurt am Main 1979.
Ders., Gesellschaft und Demokratie in Deutschland, München 1965.
Ders., Homo Sociologicus. Ein Versuch zur Geschichte, Bedeutung und Kritik der Kategorie der sozialen Rolle, Köln/Opladen 1964.
Ders., »Dichotomie und Hierarchie. Das Gesellschaftsbild der Unterschicht«, in: ders., Gesellschaft und Freiheit. Zur soziologischen Analyse der Gegenwart, München 1961, S. 163–175.
Ders., Soziale Klassen und Klassenkonflikt in der industriellen Gesellschaft, Stuttgart 1957.
Deppe, Frank, Das Bewußtsein der Arbeiter. Studien zur politischen Soziologie des Arbeiterbewußtseins, Köln 1971.
Derrida, Jacques, Marx & Sons, Frankfurt am Main 2004.
Ders., Marx' Gespenster. Der Staat der Schuld, die Trauerarbeit und die neue Internationale, Frankfurt am Main 1995.
Deutschmann, Christoph, Postindustrielle Industriesoziologie. Theoretische Grundlagen, Arbeitsverhältnisse und soziale Identitäten, Weinheim/München 2002.
Ders., »Die Gesellschaftskritik der Industriesoziologie – ein Anachronismus?«, in: *Leviathan*, Zeitschrift für Sozialwissenschaft, 2001, H. 29, S 58–69.
Dewey, John, Human Nature and Conduct. An Introduction to Social Psychology. New York 1930.
Dilthey, Wilhelm, »Der Aufbau der geschichtlichen Welt in den Geisteswissenschaften«, in: Gesammelte Schriften, Bd. 7, Göttingen 2006.
DiMaggio, Paul, »Culture and Cognition«, in: *Annual Review of Sociology*, 23, 1997, S. 263–287.
Doeringer, Peter B./Piore, Michael J., Internal Labor Markets and Manpower Analysis, Massachusetts 1971.
Dörre, Klaus/Happ, Anja/Matuschek, Ingo (Hg.), Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen. Soziologische Untersuchungen in ost- und westdeutschen Industriebetrieben, Hamburg 2013.
Ders./Krämer, Klaus/Speidel, Frederic, Prekarität: Ursachen, soziale Folgen und politische Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse, Wiesbaden 2008.
Dubet, François, Ungerechtigkeiten. Zum subjektiven Ungerechtigkeitsempfinden am Arbeitsplatz, Hamburg 2008.

Dunkel, Wolfgang/Weihrich, Margit, »Interaktive Arbeit. Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit«, in: Wolfgang Dunkel/Dieter Sauer (Hg.), Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit – Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung, Berlin 2006, S. 67–82.

Durkheim, Émile, Über die Teilung der sozialen Arbeit, Frankfurt am Main 1977.

Ders., Soziologie und Philosophie, Frankfurt am Main 1976.

Eder, Klaus, The New Politics of Class. Social Movements and Cultural Dynamics in Advanced Societies, London u.a. 1993.

Ehrenberg, Alain, Das Unbehagen an der Gesellschaft, Berlin 2011.

Ehrenreich, Barbara, Arbeit poor. Unterwegs in der Dienstleistungsgesellschaft, München 2001.

Elias, Norbert/Scotson, John L., Etablierte und Außenseiter (1965), Frankfurt am Main 1993.

Ders., Engagement und Distanzierung: Arbeiten zur Wissenssoziologie, hrsg. von Michael Schröter, Frankfurt am Main 1983.

Engels, Friedrich: »Ludwig Feuerbach und der Ausgang der klassischen deutschen Philosophie, Teil IV«, in: Karl Marx/Friedrich Engels, Werke, Berlin 1962, S. 259–307.

Erbslöh, Barbara u.a., Ende der Klassengesellschaft? Eine empirische Studie zu Sozialstruktur und Bewusstsein in der Bundesrepublik, Regensburg 1990.

Dies. u.a., »Klassenstruktur und Klassenbewusstsein in der Bundesrepublik Deutschland. Erste empirische Ergebnisse«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 40, 1988, S. 245–261.

Erel, Umut, »Soziales Kapital und Migration: Die Kraft der Schwachen?«, in: Maria do Mar Castro Varela/Dimitri Clayton (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt. Neue Beiträge zu Frauen und Globalisierung, Sulzbach/Taunus 2003, S. 154–185.

Erikson, Robert/Goldthorpe, John H., Constant Flux. A Study of Class Mobility in Industrial Societies, Oxford 1992.

Esping-Andersen, Gøsta (Hg.), Changing Classes: Stratification and Mobility in Post-industrial Societies, London/Newbury Park/New Delhi 1993.

Ders., »Post-industrial Class Structures: An Analytic Framework«, in: ders. (Hg.), Changing Classes, S. 7–31.

Esser, Hartmut, Soziologie. Spezielle Grundlagen, Bd. 6: Sinn und Kultur, Frankfurt am Main 2002.

Festinger, Leon, Theorie der Kognitiven Dissonanz, Bern 2012.

Fourastié, Jean, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts (1949), Köln-Deutz 1954.

Francis, Emerich, Wissenschaftliche Grundlagen soziologischen Denkens, München 1975.

Freiherr vom Holtz, Richard, Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit 1998, München 2001.

Frerichs, Petra, »Die Arbeit der Anerkennung – Thesen und ein empirisches Beispiel zur Ungleichheit von Anerkennungschancen nach Klasse und Geschlecht«, in: Ursula Holtgrewe/Stephan Voswinkel/ Gabriele Wagner (Hg.), Anerkennung und Arbeit, Konstanz 2000, S. 269–283.

Friedmann, Georges Philippe, Der Mensch in der mechanisierten Produktion, Köln 1952.
Friese, Marianne, »Die osteuropäische Akademikerin, die im westeuropäischen Haushalt dient. Neue soziale Ungleichheiten und Arbeitsteilungen zwischen Frauen«, in: Ilse Modelmog/Ulrike Gräßel (Hg.), Konkurrenz & Kooperation. Frauen im Zwiespalt?, Münster 1995, S. 171–193.
Frings, Dorothee, »Rechtspositionen und Regelungsdefizite für Migrantinnen im prekären Sektor des Arbeitsmarktes«, in: Maria do Mar Castro Varela/Dimitria Clayton (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt. Neue Beiträge zu Frauen und Globalisierung, Sulzbach/Taunus 2003, S. 58–91.
Fromm, Erich, »Sozialpsychologischer Teil«, in: Studien über Autorität und Familie. Forschungsberichte aus dem Institut für Sozialforschung, Paris 1936, S. 77–135.
Fuchs, Victor R., The Service Economy, New York 1968.
Fukuyama, Francis, The End of History and the Last Man, New York 1992.
Gabriel, Manfred/Gratzl, Norbert, »Paradigmen in der Soziologie – Explikation, Unterscheidungen und Unterschiede«, in: Andreas Balog/Johann August Schülein (Hg.), Soziologie, eine multiparadigmatische Wissenschaft. Erkenntnisnotwendigkeit oder Übergangsstadium?, Wiesbaden, 2008, S. 81–103.
Gabriel, Oscar W., »Sind wir auf dem Weg in die postindustrielle Gesellschaft? Spekulationen und Fakten«, Originalveröffentlichung in: *Politische Bildung*, 17, Nr. 3, 1984, S. 69–86, online verfügbar: http://elib.uni-stuttgart.de/opus/volltexte/2011/5983/pdf/gab46.pdf [20. 12. 2013].
Garfinkel, Harold, Studies in Ethnomethodology, Cambridge 1967.
Gartner, Alan/Riessman, Frank, Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors, Frankfurt am Main 1978.
Gather, Claudia/Geissler, Birgit/Rerrich, Maria S., Weltmarkt Privathaushalt. Bezahlte Haushaltsarbeit im globalen Wandel, Münster, 2008.
Gaugler, Eduard, Humanisierung der Arbeit, Köln 1991.
Gehlen, Arnold, Die Seele im technischen Zeitalter. Sozialpsychologische Probleme in der industriellen Gesellschaft, Hamburg 1957.
Geiger, Theodor, Die soziale Schichtung des deutschen Volkes. Soziographischer Versuch auf statistischer Grundlage, Darmstadt 1972.
Ders., Die Klassengesellschaft im Schmelztiegel, Köln/Hagen 1949.
Geissler, Birgit, »Die Arbeitsorientierung von Lohnarbeitern«, in: Rainer Zoll (Hg.), Hauptsache, ich habe meine Arbeit, Frankfurt am Main 1984, S. 45–72.
Geißler, Rainer, Die Sozialstruktur Deutschlands. Zur gesellschaftlichen Entwicklung mit einer Bilanz zur Vereinigung, Wiesbaden 2006.
Ders., »Das mehrfache Ende der Klassengesellschaft. Diagnosen sozialstrukturellen Wandels«, in: Jürgen Friedrichs u. a. (Hg.), Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Sonderheft 38, Opladen 1998, S. 207–233.
Ders., »Kein Abschied von Klasse und Schicht. Ideologische Gefahren der deutschen Sozialstrukturanalyse«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 48. Jg., 1996, H. 2, S. 319–338.

Gemende, Marion, MigrantInnen in Dresden. Zur Lebenssituation von AusländerInnen in den neuen Bundesländern, Frankfurt am Main 1999.
Georg, Arno/Meyn, Christina/Peter, Gerd (Hg.), Arbeitssituationsanalyse. Zur phänomenologischen Grundlegung einer interdisziplinären Arbeitsforschung, Beiträge aus der Forschung, Band 159, TU Dortmund 2008.
Gershuny, Jonathan I., Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft. Produktion und Verbrauch von Dienstleistungen, Frankfurt am Main 1981.
Giddens, Anthony, Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung, Frankfurt am Main 1995.
Ders., »Die Dualität von Struktur«, in: ders., Die Konstitution der Gesellschaft. Grundzüge einer Theorie der Strukturierung, Frankfurt am Main 1995, S. 77–80.
Ders., Die Klassenstruktur fortgeschrittener Gesellschaften, Frankfurt am Main 1979.
Goldthorpe, John H. u. a., The Affluent Worker in the Class Structure, Cambridge 1969.
Ders. u. a., The Affluent Worker: Political Attitudes and Behaviour, Cambridge 1968.
Ders. u. a., The Affluent Worker: Industrial Attitudes and Behaviour, Cambridge 1968.
Ders./Lockwood, David, »Affluence and the British Class Structure«, in: *Sociological Review*, 11 (2), 1963, S. 133–163.
Gorges, Irmela, Sozialforschung in Deutschland 1872–1914. Gesellschaftliche Einflüsse auf Themen und Methodenwahl des Vereins für Sozialpolitik, Königstein/Ts. 1980.
Gosch, Kolja Nils, Unterschiede in der Interpretation und Akzeptanz global verbindlicher Regeln innerhalb Multinationaler Unternehmen – Eine Untersuchung unter besonderer Betrachtung der Kultur. Probleme und Chancen der Globalisierung, Bd. 8, Hamburg 2013.
Grimm, Natalie/Vogel, Berthold, »Prekarisierte Erwerbsbiographien und soziale Ungleichheitsdynamik. Perspektiven und Befunde einer qualitativen Panelstudie«, in: Hans-Georg Soeffner (Hg.), Unsichere Zeiten. Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationen. Verhandlungen des 34. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Jena 2008, CD-ROM, Wiesbaden 2010.
Groh-Samberg, Olaf, »Armut verfestigt sich – ein missachteter Trend«, in: *Aus Politik und Zeitgeschichte*, 51–52, 2010, S. 9–15.
Gross, Peter, »Der Nomade«, in: Stephan Moebius/Markus Schoer (Hg.), Diven, Hacker, Spekulanten. Sozialfiguren der Gegenwart, Berlin 2010, S. 316–325.
Ders., Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft, Opladen 1983.
Grusky, David B. (Hg.), Social Stratification: Class, Race, and Gender in Sociological Perspective, Boulder 2001.
Günnewig, Tanja, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen miteinander verbinden. Winfeder & Co. Managementberater, 17. 12. 2010, http://www.business-wissen.de/artikel/zusammenhangsanalysen-mitarbeiter-und-kundenbefragungen-miteinander-verbinden/ [20. 12. 2013].
Habermas, Jürgen, Die Moderne – ein unvollendetes Projekt. Philosophisch-politische Aufsätze 1977–1990, Leipzig 1994.
Ders., Die Neue Unübersichtlichkeit – Kleine politische Schriften, Berlin 1985.

Ders., Theorie und Praxis: Sozialphilosophische Studien, Frankfurt am Main 1971.
Hack, Lothar, Subjektivität im Alltagsleben. Zur Konstitution sozialer Relevanzstrukturen, Frankfurt am Main 1985.
Ders. u. a., »Klassenlage und Interessenorientierung«, in: *Zeitschrift für Soziologie*, Bd. 1, 1972, S. 15–30.
Hacker, Wilfried, »Interaktive/dialogische Erwerbsarbeit – zehn Thesen zum Umgang mit einem hilfreichen Konzept«, in: Fritz Böhle/Jürgen Glaser (Hg.), Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit, S. 17–24.
Hahn, Alois, »Biographie und Lebenslauf«, in: Hans-Georg Brose/Bruno Hildenbrand (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, S. 91–106.
Haritaworn, Jinthana, »Der ethnisierte Arbeitsplatz als paradoxer Ort der Identifikation: Verhandlungen von Rassismus, Sexismus, Klassismus und kultureller Identität in einem ›thailändischen‹ Restaurant in Britannien«, in: Maria do Mar Castro Varela/Clayton, Dimitri (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt, S. 154–186.
Häußermann, Hartmut/Siebel, Walter, Dienstleistungsgesellschaften, Frankfurt am Main 1964.
Hegel, Georg Wilhelm Friedrich, »Phänomenologie des Geistes« (1807), in: ders., Werke in 20 Bänden, Bd. 3, Frankfurt am Main 1969.
Heidegger, Martin, Sein und Zeit (1927), Tübingen 2006.
Heidenreich, Martin, »Die Debatte um die Wissensgesellschaft«, in: Stefan Böschen/Ingo Schulz-Schaeffer (Hg.), Wissenschaft in der Wissensgesellschaft, Opladen 2003, S. 25–51.
Herder-Dorneich, Philipp/Kötz, Werner, Zur Dienstleistungsökonomik. Systemanalyse und Systempolitik der Krankenhauspflegedienste, Berlin 1972.
Herkommer, Sebastian/Bischoff, Joachim, Gesellschaftsbewusstsein und Gewerkschaften, Hamburg 1979.
Hess, Sabine/Lenz, Ramona, »Das Comeback der Dienstmädchen. Zwei ethnographische Fallstudien in Deutschland und Zypern über die neuen Arbeitgeberinnen im Privathaushalt«, in: dies. (Hg.), Geschlecht und Globalisierung. Ein kulturwissenschaftlicher Streifzug durch transnationale Räume, Sulzbach/Taunus 2001, S. 128–165.
Heubach, Renate, »Migrantinnen in der Haushaltsarbeit: Ansätze zur Verbesserung ihrer sozialen und rechtlichen Situation«, in: Claudia Gather/Birgit Geissler/Maria S. Rerrich (Hg.), Weltmarkt Privathaushalt, Münster 2002, S. 167–182.
Hillmann, Felicitas/Scholz, Fred, Positionierung und Bedeutung ethnischer Arbeitsmärkte, Occasional Paper Geographie, Institut für Geographische Wissenschaften, FR 1 Anthropogeographie, FU Berlin – ZELF 2002.
Dies., »Ethnisierung oder Internationalisierung? Schnittpunkte von Migrationssystem und Arbeitsmarkt in Berlin«, in: *Prokla*, 120: Ethnisierung und Ökonomie, 2000, S. 415–432.
Hindess, Barry, Politics and Class Analysis, Oxford 1987.
Hirsch-Kreinsen, Hartmut, »Renaissance der Industriesoziologie?«, in: *Soziologie*, 31, 2003, H. 1, S. 5–20.

Hirschman, Albert O., Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States, Cambridge 1970.
Hochschild, Arlie Russell, The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (1983), Berkeley/Los Angeles/London 2003.
Dies., »Global Care Chains and Emotional Surplus Value«, in: Will Hutton/Anthony Giddens (Hg.), On The Edge: Living with Global Capitalism, London 2000, S. 130–146.
Hofbauer, Johanna/Pastner, Ulli, »Der diskrete Charme der Diskriminierung. Ästhetisierung von Frauenarbeit als unscheinbare Form der Missachtung«, in: Ursula Holtgrewe/Stephan Voswinkel/Gabriele Wagner (Hg.), Anerkennung und Arbeit, Konstanz 2000, S. 219–246.
Hoggart, Richard, The Uses of Literacy. Aspects of Working Class Life, London 1957.
Holton, Robert J./Turner, Bryan S., »Has Class Analysis a Future? Max Weber and the Challenge of Liberalism to Gemeinschaftlich Accounts of Class«, in: dies. (Hg.), Max Weber on Economy and Society, London 1989, S. 160–196.
Holtgrewe, Ursula, »Geschlechtergrenzen in der Dienstleistungsarbeit – aufgelöst und neu gezogen. Das Beispiel Callcenter«, in: Sigrid Betzelt/Ellen Kuhlmann (Hg.), Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor. Dynamiken, Differenzierungen und neue Horizonte, Baden-Baden 2003, S. 147–160.
Dies./Voswinkel, Stephan/Wagner, Gabriele (Hg.), Anerkennung und Arbeit, Konstanz 2000.
Homer, Odyssee. Nach der Übertragung von Johann Heinrich Voß. Elfter Gesang, München.
Honegger, Claudia/Schallberger, Peter, »Alltagsweltliche Zeitdiagnosen. Fragestellung, Forschungsdesign und Methode«, in: Claudia Honegger/Caroline Bühler/Peter Schallberger, Die Zukunft im Alltagsdenken. Szenarien aus der Schweiz, S. 49–65.
Dies./Bühler, Caroline/Schallberger, Peter, Die Zukunft im Alltagsdenken, Szenarien aus der Schweiz, Konstanz 2002.
Honneth, Axel, Das Recht der Freiheit – Grundriss einer demokratischen Sittlichkeit, Berlin 2011.
Ders., Kampf um Anerkennung: Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte, Frankfurt am Main 1994.
Hradil, Stefan, Soziale Ungleichheit in Deutschland, Opladen, 2001.
Ders. (Hg.), Zwischen Bewusstsein und Sein, Opladen 1992.
Hulin, Charles/Blood, Milton, »Job Enlargement, Individual Differences and Worker Responses«, in: *Psychological* Bulletin, 1968/69, S. 41–55.
Hurrelmann, Klaus, Die McDonald's Ausbildungsstudie 2013. Pragmatisch glücklich: Azubis zwischen Couch und Karriere. Eine Repräsentativbefragung junger Menschen im Alter von 15 bis unter 25 Jahren, http://mcdw.ilcdn.net/MDNPROG9/mcd/files/pdf/090913_Publikationsstudie_McDonalds_Ausbildungsstudie.pdf [20. 12. 2013].
Huxley, Aldous, Brave New World (1932), New York 2005.
Hyman, Herbert H., »Reference Groups«, in: David Sills (Hg.), International Encyclopedia of the Social Sciences, Nr. 13, New York 1968, S. 353–359.

Innung der Gebäudereinigung Berlin, Homepage, http://www.die-gebaeude-dienstleister.de/die-branche/daten-und-fakten/ [20. 12. 2013].

Institut der Deutschen Wirtschaft Köln, Arbeitsplatz Privathaushalt. Ein Weg aus der Schwarzarbeit. Pressekonferenz, 24. Februar 2009, Berlin, www.iwkoeln.de [10. 04. 2010].

Iser, Wolfgang, »Die Appellstruktur der Texte«, in: Rainer Warning (Hg.), Rezeptionsästhetik. Theorie und Praxis, München 1994, S. 228–252.

Jaeggi, Urs/Wiedemann, Herbert, Der Angestellte in der Industriegesellschaft, Stuttgart 1966.

James, William, The Experience of Activity. Chapter 6 in Essays in Radical Empiricism, New York 1912, S. 155–189.

Jürgens, Kerstin, »Prekäres Leben«, in: *WSI-Mitteilungen*, 8/2011, S. 379–385.

Dies., Arbeits- und Lebenskraft. Reproduktion als eigensinnige Grenzziehung, Wiesbaden 2009.

Dies., »Perspektiverweiterung statt Kriseninszenierung. Ein Beitrag zum Diskurs um die Zukunft der Arbeits- und Industriesoziologie«, in: *Arbeit*, 14. Jg., 2005, H. 3, S. 173–190.

Kadritzke, Ulf, Angestellte – Die geduldigen Arbeiter: zur Soziologie und sozialen Bewegung der Angestellten, Frankfurt am Main/Köln 1975.

Kant, AA IV, Grundlegung zur Metaphysik der Sitten.

Kaufmann, Franz-Xaver, Sozialpolitik und Sozialstaat: Soziologische Analysen, Opladen 2002.

Ders., Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem. Untersuchungen zu einer Wertidee hochdifferenzierter Gesellschaften, Stuttgart 1970.

Kern, Horst/Schumann, Michael, Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein – eine empirische Untersuchung über den Einfluß der aktuellen technischen Entwicklung auf die industrielle Arbeit und das Arbeiterbewußtsein (1970), 2 Bände, Frankfurt am Main 1985.

Dies., Das Ende der Arbeitsteilung? Rationalisierung in der industriellen Produktion: Bestandsaufnahme, Trendbestimmung (1984), München 1985.

Kieser, Alfred, »Managementlehre und Taylorismus«, in: ders. (Hg.), Organisationstheorien, Stuttgart 1999, S. 65–99.

Kilian, Hans, Das enteignete Bewußtsein. Zur dialektischen Sozialpsychologie, Darmstadt/Neuwied 1971.

Kleemann, Frank/Voß, G. Günter, Arbeit und Subjekt. Handbuch Arbeitssoziologie, Wiesbaden 2010.

Ders./Matuschek, Ingo/Voß, G. Günter, »Subjektivierung von Arbeit – Ein Überblick zum Stand der soziologischen Diskussion«, in: Manfred Moldaschl/G. Günter Voß (Hg.), Subjektivierung von Arbeit, München/Mering 2003, S. 57–114.

Kleining, Gerhard, »Über soziale Images«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Sonderheft, 5, 1961, S. 145–170.

Klemm, Matthias, Das Handeln der Systeme. Soziologie jenseits des Schismas von Handlungs- und Systemtheorie, Bielefeld 2010.

Knoblauch, Hubert, Wissenssoziologie, Stuttgart 2010.

Kocka, Jürgen, Die Angestellten in der deutschen Geschichte 1850–1980. Vom Privatbeamten zum angestellten Arbeitnehmer, Göttingen 1981.

Kohli, Martin, »Normalbiographie und Individualität: Zur institutionellen Dynamik des gegenwärtigen Lebenslaufregimes«, in: Hanns-Georg Brose/Bruno Hildenbrand (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, S. 33–53.

Kollock, Peter, »Social Dilemmas – The Anatomy of Cooperation«, in: *Annual Review of Sociology*, 24. Jg., 1998, Nr. 1, S. 183–214.

Koselleck, Reinhart, Vergangene Zukunft. Zur Semantik geschichtlicher Zeiten, Frankfurt am Main 1989.

Kracauer, Siegfried, Die Angestellten: Aus dem neuesten Deutschland (1930), Frankfurt am Main 1971.

Kreckel, Reinhard, »Klassentheorie am Ende der Klassengesellschaft«, in: Peter A. Berger/Michael Vester (Hg.), Alte Ungleichheiten – Neue Spaltungen, Opladen 1998, S. 31–48.

Ders., Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit, Frankfurt am Main/New York 1992.

Kreikebaum, Hartmut/Herbert, Klaus-Jürgen, Humanisierung der Arbeit. Arbeitsgestaltung im Spannungsfeld ökonomischer, technologischer und humanitärer Ziele, Wiesbaden 1988.

Kühl, Stefan, »Von der Krise, dem Elend und dem Ende der Arbeits- und Industriesoziologie«, in: *Soziologie*, 33. Jg., 2004, H. 2, S. 7–16.

Ders., Arbeits- und Industriesoziologie. Soziologische Themen, Bielefeld 2004.

Kuhn, Thomas, »Humanisierung der Arbeit: Ein Projekt vor dem erfolgreichen Abschluss oder vor neuartigen Herausforderungen?«, in: *Zeitschrift für Personalforschung*, 16. Jg., 2002, H. 3, S. 342–358.

Kutzner, Edelgard, »Arbeitsbeziehungen in Call Centern – Irritationen der Geschlechterordnung«, in: Sigrid Betzelt/Ellen Kuhlmann (Hg.), Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor, S. 161–175.

Dies./Kock, Klaus, »Arbeitsbeziehungen in Callcentern – dereguliert, flexibel, instabil?«, in: Edelgard Kutzner/Klaus Kock, Dienstleistung am Draht – Ergebnisse und Perspektiven der Call Center-Forschung, Beiträge aus der Forschung Bd. 127, Dortmund 2002, S. 169–177.

Landshut, Siegfried, Kritik der Soziologie und andere Schriften zur Politik, Neuwied 1969.

Ders., »Bestimmt die Klassenzugehörigkeit unser gesellschaftliches Dasein?«, in: Gesellschaft in der wir leben. Fünftes Europäisches Gespräch 1957.

Larson, Magali Sarfatti, The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis, Berkeley 1977.

Lederer, Emil, »Die Angestellten im Wilhelminischen Reich«, in: ders., Kapitalismus, Klassenstruktur und Probleme der Demokratie in Deutschland 1910–1940. Ausgewählte Aufsätze, herausgegeben von Jürgen Kocka, Göttingen 1979, S. 51–82.

Ders., Die Privatangestellten in der modernen Wirtschaftsentwicklung, Tübingen 1912.

Lepsius, Mario Rainer, Interessen, Ideen und Institutionen, Wiesbaden 2009.

Ders., »Nation und Nationalismus in Deutschland«, in: ders., Interessen, Ideen und Institutionen, S. 232–246.

Ders., »Soziale Ungleichheit und Klassenstrukturen in der Bundesrepublik Deutschland. Lebenslagen, Interessenvermittlung und Wertorientierungen«, in: Hans-Ulrich Wehler (Hg.), Klassen in der europäischen Sozialgeschichte, Göttingen 1979, S. 166–209.

Ders., »Ansprache zur Eröffnung des 17. Deutschen Soziologentages: Zwischenbilanz der Soziologie«, in: ders. (Hg.), Zwischenbilanz der Soziologie. Verhandlungen des 17. Deutschen Soziologentages, Stuttgart 1976, S. 1–13.

Lessenich, Stephan, »Mobilität und Kontrolle. Zur Dialektik der Aktivgesellschaft«, in: Klaus Dörre/Stephan Lessenich/Hartmut Rosa (Hg.), Soziologie, Kapitalismus, Kritik, Frankfurt am Main 2009, S. 126–177.

Ders., Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus, Bielefeld 2008

Lewin, Kurt, »Die Sozialisierung des Taylor Systems: Eine grundsätzliche Untersuchung zur Arbeits- und Berufs-Psychologie«, in: Karl Korsch (Hg.), Praktischer Sozialismus, Bd. 4, Berlin 1920, S. 5–36.

Lindner, Urs, »Macht – Arbeitsteilung – Sinn. Zur sozialtheoretischen Relevanz von Marx«, in: Heinz Bude/Ralf M. Damitz/André Koch (Hg.), Marx. Ein toter Hund? Gesellschaftstheorie reloaded, Hamburg 2010, S. 175–197.

Lipset, Seymour Martin, Political Man: The Social Bases of Politics, New York 1960.

Lockwood, David, »The Weakest Link in the Chain? Some Comments on the Marxist Theory of Action«, in: Richard L. Simpson/Ida H. Simpson (Hg.), Research in the Sociology Work: 1, Greenwich 1981, S. 435–481.

Ders., »Sources of Variation in Working Class Images of Society«, in: *Sociological Review*, 14 (2) 1966, S. 244–267.

Lohr, Karin, »Subjektivierung von Arbeit«, in: *Berliner Journal für Soziologie*, 13, 2003, H. 4, S. 511–530.

Lüders, Christian, »Deutungsmusteranalyse. Annäherungen an ein risikoreiches Konzept«, in: Detlef Garz/Klaus Kraimer (Hg.), Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen, Opladen 1991, S. 377–408.

Luhmann, Niklas, Politische Theorie im Wohlfahrtstaat. Analysen und Perspektiven, München 2011.

Ders., Die Gesellschaft der Gesellschaft, Frankfurt am Main 1998.

Ders., »Die Moral des Risikos und das Risiko der Moral«, in: Gotthard Bechmann (Hg.), Risiko und Gesellschaft – Grundlagen und Ergebnisse interdisziplinärer Risikoforschung, Opladen 1993, S. 327–338.

Ders., »Zum Begriff der sozialen Klasse«, in: ders. (Hg.), Soziale Differenzierung. Zur Geschichte einer Idee, Opladen 1985, S. 119–162.

Ders., Gesellschaftsstruktur und Semantik: Studien der Wissenssoziologie der modernen Gesellschaft, Frankfurt am Main 1980.

Ders., »The Future Cannot Begin: Temporal Structures in Modern Society«, in: *Social Research*, 43, 1976, S. 130–152.

Ders., »Einfache Sozialsysteme«, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 1. Jg., Januar 1972, H. 1, S. 51–65.

Lukács, Georg, Geschichte und Klassenbewußtsein, Darmstadt/Neuwied 1968.

Lukes, Steven, »The Future of British Socialism?«, in: Ben Pimlott (Hg.), Fabian Essays in Socialist Thought, London 1984, S. 269–283.

Lutz, Burkhart, »Konfliktpotential und sozialer Konsens: Die Geschichte des industriellen Systems der BRD im Spiegel des Schicksals einer Generation«, in: Otthein Rammstedt/Gert Schmidt, BRD ade! – Vierzig Jahre in Rück-Ansichten von Sozial- und Kulturwissenschaftlern, Frankfurt am Main 1992, S. 101–122.

Ders., »Technischer Fortschritt und Gesellschaft«, in: Marianne Feuersenger (Hg.), Gibt es noch ein Proletariat? Dokumentation einer Sendereihe des Bayerischen Rundfunks, Frankfurt am Main 1962, S. 44–54.

Lutz, Helma, Migration and Domestic Work: A European Perspective on a Global Theme, Aldershot 2008.

Dies., Vom Weltmarkt in den Privathaushalt. Die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung, Opladen 2007.

Dies., »Intime Fremde. Migrantinnen als Haushaltsarbeiterinnen in Westeuropa«, in: *L'Homme. Europäische Zeitschrift für feministische Geschichtswissenschaft* 18, H. 1, 2007, S. 61–78.

Maccoby, Michael, Why Work? Motivating the New Workforce, Alexandria 1995.

Mallet, Serge, Die neue Arbeiterklasse, Neuwied 1972.

Mangold, Werner, Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens, Frankfurt am Main 1960.

Mannheim, Karl, »Das Problem einer Soziologie des Wissens«, in: *Archiv für Sozialwissenschaft und Sozialpolitik*, Bd. 53 (1924/1925), S. 577–652.

Marshall, Gordon, Repositioning Class. Social Inequality in Industrial Societies, London u.a. 1997.

Marx, Karl, »Das Kapital« (1867), in: MEW, Bd. 25.

Ders., »Das Elend der Philosophie« (1847), in: MEW, Bd. 4.

Ders., »Vorwort zur Kritik der politischen Ökonomie«, in: MEW, Bd. 13.

Ders./Engels, Friedrich, »Die deutsche Ideologie«, in: MEW, Bd. 3.

Ders./Engels, Friedrich, Manifest der Kommunistischen Partei (1848), Berlin 1946.

Matthes, Joachim, Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit, Opladen 1981.

Maurer, Andrea, »Elend und Ende der Arbeits- und Industriesoziologie? Einige Anmerkungen zu Erkenntnisprogrammen, Theorietraditionen und Bindestrich-Soziologien«, in: *Soziologie*, 33. Jg., 2004, H. 4, S. 7–19.

Mauss, Marcel, Die Gabe. Die Form und Funktion des Austauschs in archaischen Gesellschaften, Frankfurt am Main 1968.

Mayer, Karl Ulrich/Müller, Walter, »Lebensverläufe im Wohlfahrtsstaat«, in: Ansgar Weymann (Hg.), Handlungsspielräume, Stuttgart 1989, S. 41–60.

Ders., Ungleichheit und Mobilität im sozialen Bewußtsein. Untersuchungen zur Definition der Mobilitätssituation, Studien zur Sozialwissenschaft 24, Opladen 1975.

Mead, George Herbert, Geist, Identität und Gesellschaft aus der Sicht des Sozialbehaviorismus, Frankfurt am Main 1973.

Meier-Dallach, Hans-Peter/Hohermuth, Susanne/Walter, Therese, Local Global Players. Wandel und Konstanz im Bild der Schweiz, Zürich 2000.

Menz, Wolfgang, »›Techniken, welche nutzbringende Individuen fabrizieren.‹ Was nützt Foucault für eine kritische Analyse von Leistungsbeurteilungsverfahren?«,

in: Kai Dröge/Kira Marrs/Wolfgang Menz (Hg.), Rückkehr der Leistungsfrage. Leistung in Arbeit, Unternehmen und Gesellschaft, Berlin 2008, S. 91–121.
Merleau-Ponty, Maurice, Phänomenologie der Wahrnehmung, Berlin 1965.
Merton, Robert K./Kendall, Patricia L., »Das fokussierte Interview«, in: Christel Hopf/Elmar Weingarten, Qualitative Sozialforschung 1946, Stuttgart 1979, S. 171–204.
Ders., »Sozialstruktur und Anomie«, in: Fritz Sack/Rene König (Hg.), Kriminalsoziologie. Akademische Reihe, 1974, S. 283–313.
Ders./Lazarsfeld, Paul Felix, Studies in the Scope and Method of »The American Soldier«, Glencoe 1950.
Metz-Göckel, Sigrid/Morokvasic, Mirjana/Münst, E. Senganata, Migration and Mobility in an Enlarged Europe. A Gender Perspective, Leverkusen/Opladen 2008.
Mills, C. Wright, White Collar. The American Middle Class, New York 1951.
Moldaschl, Manfred/Voß, G. Günter (Hg.), Subjektivierung von Arbeit, München/Mering 2002.
Ders., »Foucaults Brille. Eine Möglichkeit, die Subjektivierung von Arbeit zu verstehen?«, in: Manfred Moldaschl/G. Günter Voß (Hg.), Subjektivierung von Arbeit, S. 135–177.
Ders./Sauer, Dieter, »Internalisierung des Marktes – Zur neuen Dialektik von Kooperation und Herrschaft«, in: Heiner Minssen (Hg.), Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit, Berlin 2000, S. 205–224.
Momsen, Janet Henshall, Gender, Migration and Domestic Service, London/New York 1999.
Moore, Harriett/Kleining, Gerhard, »Das Bild der sozialen Wirklichkeit. Analyse der Struktur und der Bedeutung eines Images«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 3. Ausg., 1959, S. 353–376.
Mooser, Josef, »Auflösung der proletarischen Milieus: Klassenbildung und Individualisierung in der Arbeiterschaft vom Kaiserreich bis in die Bundesrepublik Deutschland«, in: *Soziale Welt*, 34. Jg., 1983, H. 3, S. 270–306.
Morris, Martina/Western, Bruce, »Inequality in Earnings: Trends and Implications«, in: David B. Grusky (Hg.), Social Stratification: Class, Race, and Gender in Sociological Perspective, Boulder 2001, S. 875–880.
Moscovici, Serge, »Foreword«, in: Claudine Herzlich, Health and Illness. A Psychological Analysis, London/New York 1973, S. XVII.
Müller, Hans-Peter, »Lebenschancen und Lebensstile. Die kulturellen Dimensionen sozialer Schichtung«, in: Steffen Sigmund u. a. (Hg.), Soziale Konstellation und historische Perspektive. Festschrift für M. Rainer Lepsius, Wiesbaden 2008, S. 177–206.
Ders., Sozialstruktur und Lebensstile. Der neuere theoretische Diskurs über soziale Ungleichheit, Frankfurt am Main 1992.
Müller, Walter, »Klassenstruktur und Parteiensystem: Zum Wandel der Klassenspaltung im Wahlverhalten«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50 (1), 1998, S. 3–47.
Ders., »Sozialstruktur und Wahlverhalten. Eine Widerrede gegen die Individualisierungsthese«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 49 (4), 1997, S. 747–760.

Nancy, Jean-Luc, Die herausgeforderte Gemeinschaft, Zürich u.a. 2007.
Nassehi, Armin, Die Zeit der Gesellschaft. Auf dem Weg zu einer soziologischen Theorie der Zeit (1993), Wiesbaden 2008.
Neuendorff, Hartmut/Sabel, Charles, »Zur relativen Autonomie der Deutungsmuster«, in: Karl Martin Bolte (Hg.), Materialien aus der soziologischen Forschung. Verhandlungen des 18. Deutschen Soziologentages, Darmstadt/Neuwied 1978, S. 842–863.
Newby, Howard, The Deferential Worker, London 1977.
Nietzsche, Friedrich, Also sprach Zarathustra. Dritter Teil »Der Genesende«, Kritische Studienausgabe (KSA) 4, München/Berlin 1980, S. 270–277.
Ders, Die Fröhliche Wissenschaft, Viertes Buch, Aphorismus 341, Kritische Studienausgabe (KSA) 3, hrsg von Giorgio Colli/Mazzino Montinari, München/Berlin, 1980.
Nollmann, Gerd, Die Deutung sozialer Ungleichheit. Sozialstrukturelle Verteilungen und soziale Zurechnungen. Manuskript 2006.
Oesch, Daniel, Redrawing the Class Map. Stratification and Institutions in Britain, Germany, Sweden and Switzerland, Basingstoke 2006.
Oevermann, Ulrich, Zur Analyse der Struktur von sozialen Deutungsmustern, unveröffentlichtes Manuskript, Frankfurt am Main 1973.
Offe, Claus, »Work: The Key Sociological Category?«, in: ders, Disorganised Capitalism, Cambridge 1985, S. 129–150.
Ders. (Hg.), »Arbeitsgesellschaft«. Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven, Frankfurt am Main 1984.
Oswald, Ingrid, Migrationssoziologie, Konstanz 2007.
Pakulski, Jan/Waters, Malcolm, The Death of Class, London 1996.
Parsons, Talcott/Shils, Edward, »Values, Motives and Systems of Action« (1951), in: dies. (Hg.), Toward a General Theory of Action: Theoretical Foundations for the Social Sciences, Cambridge 2001, S. 47–278.
Ders., The Structure of Social Action, New York 1968.
Ders. u.a., »Some Fundamental Categories of the Theory of Action: A General Statement« (1951), in: ders./Edward Shils (Hg.), Toward a General Theory of Action. Theoretical Foundations for the Social Sciences, Cambridge 2001, S. 3–46.
Pfaller, Robert (Hg.), Interpassivität. Studien über delegiertes Genießen, Wien/New York 2000.
Pijpers, Roos, »Circumventing Restrictions on Free Movement of Labour«, in: Sigrid Metz-Göckel/Mirjana Morokvasic/E. Senganata Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe. A Gender Perspective, S. 225–246.
Piore, Michael J., »Internationale Arbeitskräftemigration und dualer Arbeitsmarkt«, in: Reinhard Kreckel (Hg.), Soziale Ungleichheiten, Soziale Welt Sonderband 2, Göttingen 1983, S. 347–367.
Pirker, Theo, Bürotechnik. Zur Soziologie der maschinellen Informationsverarbeitung, Stuttgart 1963.
Piven, Frances Fox/Cloward, Richard A., Regulierung der Armut: die Politik der öffentlichen Wohlfahrt, Frankfurt am Main 1977.
Pohlig, Matthias, »Projekt A3: Religiöse und säkulare Repräsentationen im frühneuzeitlichen Europa. Texteinleitung zu: Roger Chartier, Kulturgeschichte zwischen

Repräsentationen und Praktiken«, in: ders., Die unvollendete Vergangenheit. Geschichte und die Macht der Weltauslegung, Frankfurt am Main 1992, S. 7–23.
Polak, Frederick L., The Image of the Future, Amsterdam/London/New York 1973.
Polanyi, Karl, The Great Transformation, Frankfurt am Main 1995.
Pongratz, Hans J./Voß, G. Günter, Typisch Arbeitskraftunternehmer? Befunde der empirischen Arbeitsforschung, Berlin 2004.
Ders./Voß, G. Günter, Arbeitskraftunternehmer. Erwerbsorientierungen in entgrenzten Arbeitsformen, Berlin 2003.
Ders./Voß, G. Günter, »Vom Arbeitnehmer zum Arbeitskraftunternehmer – Zur Entgrenzung der Ware Arbeitskraft«, in: Heiner Minssen (Hg.), Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit, Berlin 2000, S. 225–247.
Popitz, Heinrich, »Zum Begriff der Klassengesellschaft«, in: Hamburger Jahrbuch für Wirtschafts- und Gesellschaftspolitik, Bd. 3, 1958, S. 93–102.
Ders. u.a., Das Gesellschaftsbild des Arbeiters. Soziologische Untersuchungen in der Hüttenindustrie, Tübingen 1957.
Projekt Klassenanalyse, Materialien zur Klassenstruktur der BRD, Berlin 1973.
Dies., Klassenbewußtsein und Partei, Berlin 1972.
Dies., »Klassenbewußtsein und Partei. Kritiken an E. Hahn ›Dialektik und Klassenbewußtsein‹«, in: dies., Klassenbewußtsein und Partei, S. 124.
Rapoport, Anatol/Chammah, Albert M., Prisoner's Dilemma: A Study in Conflict and Cooperation, Michigan 1965.
Rastetter, Daniela, Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich, Frankfurt am Main 2007.
Reckwitz, Andreas, Das hybride Subjekt. Eine Theorie der Subjektkulturen von der bürgerlichen Moderne zur Postmoderne, Weilerswist 2006.
Rerrich, Maria S., Die ganze Welt zu Hause. Cosmobile Putzfrauen in privaten Haushalten, Hamburg 2006.
Rieder, Kerstin/Voß, G. Günter, »Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center: Zur sozialen Einbindung von Kunden in ein Dienstleistungsunternehmen«, in: Heike Jacobsen/Stephan Voswinkel (Hg.), Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur. Beiträge zu einer Fachtagung am Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund, SAMF-Arbeitspapier 2003–1, S. 44–52.
Riesmann, David/Denney, Reuel/Glatzer, Nathan, The Lonely Crowd. A Study of the Changing American Character, abridged and revised edition, London/New Haven 2001.
Ritsert, Jürgen, Gesellschaft. Ein unergründlicher Grundbegriff der Soziologie, Frankfurt am Main/New York 2000.
Ders., Soziale Klassen, Münster 1998.
Rohmert, Walter, »Möglichkeiten und Grenzen menschengerechter Arbeitsgestaltung durch Ergonomie«, in: Friedrich Fürstenberg u.a., Menschengerechte Gestaltung der Arbeit, Zürich 1983, S. 39–76.
Rosa, Hartmut, Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne, Frankfurt am Main 2005.
Sachweh, Patrick, Deutungsmuster sozialer Ungleichheit: Wahrnehmung und Legitimation gesellschaftlicher Privilegierung und Benachteiligung, Frankfurt am Main 2010.

Sandkühler, Hans Jörg, Kritik der Repräsentation. Einführung in die Theorie der Überzeugungen, der Wissenskulturen und des Wissens, Frankfurt am Main 2009.
Sassen, Saskia, The Global City, New York u.a. 2001.
Dies., »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«, in: Klaus M. Schmals (Hg.), Migration und Stadt, Wiesbaden 2000, S. 87–113.
Scheloske, Marc, Kapitulation. Weshalb Schwäche nicht Schwäche, sondern Triumph ist. Tocotronic führen ihre Jugendbewegung in neues Licht, 06. Juli 2007, http://www.wissenswerkstatt.net/2007/07/06/kapitulation-weshalb-schwaeche-nicht-schwaeche-sond ern-triumph-ist-tocotronic-fuehren-ihre-jugendbewegung-in-neues-licht/ [19. 12. 2013].
Schelsky, Helmut, »Die Bedeutung des Schichtungsbegriffs für die Analyse der gegenwärtigen deutschen Gesellschaft«, in: ders., Auf der Suche nach Wirklichkeit. Gesammelte Aufsätze, Düsseldorf/Köln 1965, S. 331–336.
Scherschel, Karin/Streckeisen, Peter/Krenn, Manfred (Hg.), Neue Prekarität. Die Folgen aktivierender Arbeitsmarktpolitik – europäische Länder im Vergleich, Frankfurt am Main/New York 2012.
Schlese, Michael/Schramm, Florian, Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung – eine Analyse des sozioökonomischen Panels (SOEP), Berlin/Hamburg 2004, http://hermes.unibw-hamburg.de/werkstatt/berichte/bericht12.pdf [15. 08. 2012].
Schluchter, Wolfgang, Die Entwicklung des okzidentalen Rationalismus. Eine Analyse von Max Webers Gesellschaftsgeschichte, Tübingen 1979.
Schmied-Kowarzik, Wolfdietrich, »Die bleibende Herausforderung der Marxschen Dialektik«, in: Heinz Bude/Ralf M. Damitz/André Koch (Hg.), Marx. Ein toter Hund? Gesellschaftstheorie reloaded, Hamburg 2010, S. 89–106.
Schneekloth, Ulrich/Leven, Ingo, Hilfe- und Pflegebedürftige in Privathaushalten in Deutschland 2002 (Schnellbericht im Auftrag des BMFSFJ), München, Infratest Sozialforschung, www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung3/Pdf-Anlagen/hilfe-und-pflegebeduerftige-in-privathaushalten,property=pdf.pdf [20. 12. 2013].
Schultheis, Franz/Vogel, Berthold/Gemperle, Michael, Ein halbes Leben. Biografische Zeugnisse aus einer Arbeitswelt im Umbruch, Konstanz 2010.
Ders./Schulz, Kristina, Gesellschaft mit begrenzter Haftung: Zumutungen und Leiden im deutschen Alltag, Konstanz 2005.
Schulze, Gerhard, Die Erlebnisgesellschaft, Kultursoziologie der Gegenwart, Frankfurt am Main 1992.
Schumann, Michael, »Das Ende der kritischen Industriesoziologie?«, in: *SOFI-Mitteilungen*, Nr. 30, 2002, S. 11–26.
Ders., »Gruppenarbeit und neue Produktionskonzepte«, in: Peter Binkelmann/Hans-Joachim Braczyk/Rüdiger Seltz (Hg.), Entwicklung der Gruppenarbeit in Deutschland, Frankfurt am Main u.a. 1993, S. 186–203.
Schumpeter, Joseph A., Aufsätze zur Soziologie, Tübingen 1953.
Schütz, Alfred, Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie (1932), Frankfurt am Main 1993.
Schwetje, Thomas, Kundenzufriedenheit und Arbeitszufriedenheit bei Dienstleis-

tungen: Operationalisierung und Erklärung der Beziehungen am Beispiel des Handels, Wiesbaden 1999.
Schwinn, Thomas, Soziale Ungleichheit, Bielefeld 2007.
Sennett, Richard, Respekt im Zeitalter der Ungleichheit, Berlin 2002.
Ders., Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus, Berlin 1998.
Shore, Bradd, Culture in Mind. Cognition, Culture, and the Problem of Meaning, New York/Oxford 1996.
Soeffner, Hans-Georg, »Kulturmythos und kulturelle Realität(en)«, in: ders., Gesellschaft ohne Baldachin. Über die Labilität von Ordnungskonstruktionen, Weilerswist 2000, S. 153–179.
Sohn-Rethel, Alfred, Das Geld, die bare Münze des Apriori, Berlin 1990.
Sombart, Werner, Das Proletariat. Bilder und Studien. Reihe »Die Gesellschaft«, Bd. 1., Berlin 1906.
Speier, Hans, Die Angestellten vor dem Nationalsozialismus. Ein Beitrag zum Verständnis der deutschen Sozialstruktur 1918–1933, Göttingen 1977.
Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Analyse der Grundsicherung für Arbeitsuchende. Erwerbstätige ALG II-Empfänger 2007–2012, 2013.
Statistisches Bundesamt 2009, http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/zdw/2009/PD09__044__p002.psml [15. 08. 2012].
Statistisches Bundesamt 2009, Bevölkerung Deutschlands bis 2060. 12 koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung, S. 5, https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/VorausberechnungBevoelkerung/BevoelkerungDeutschland2060Presse5124204099004.pdf?__blob=publicationFile [20. 12. 2013].
Statistisches Bundesamt, Arbeitsmarkt. Erwerbstätige im Inland nach Wirtschaftssektoren Deutschland. Quelle: Ergebnisse der Erwerbstätigenrechnung in der Abgrenzung der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen (VGR) 2008.
Statistisches Bundesamt, Bericht: Pflegestatistik – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung – Deutschlandergebnisse, Bonn 2005.
Stock-Homburg, Ruth, Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Direkte, indirekte und moderierende Effekte (2001), Wiesbaden 2012.
Stouffer, Samuel A., The American Soldier: Adjustment During Army Life, New York 1949.
Strasser, Hermann/Dederichs, Andrea Maria, »Die Restrukturierung der Klassengesellschaft: Elemente einer zeitgenössischen Ungleichheitstheorie«, in: *Berliner Journal für Soziologie*, 10, 2000, S. 79–98.
Streeck, Wolfgang, Gekaufte Zeit, Berlin 2013.
Svallfors, Stefan, The Moral Economy of Class: Class and Attitudes in Comparative Perspective, Stanford 2006.
Swidler, Ann, »Culture in Action – Symbols and Strategies«, in: *American Sociological Review*, 51, 1986, S. 273–286.
Taylor, Charles, Quellen des Selbst. Die Entstehung der neuzeitlichen Identität, Frankfurt am Main 1994.
Taylor, Frederick W., Die Grundsätze wissenschaftlicher Betriebsführung, Weinheim 1977.

Thomas, Konrad, Die betriebliche Situation der Arbeiter, Stuttgart 1964.
Thomas, William I./Thomas, Dorothy Swaine, The Child in America: Behavior Problems and Programs, New York 1928.
Thompson, Edward P., »The Moral Economy of the Englisch Crowd in the 18th Century«, in: *Past and Present. A Journal of Historical Studies*, Bd. 50, 2001, S. 76–136.
Ders., The Making of the English Working Class, New York 1966.
Tjaden-Steinhauer, Margarete, Das Gesellschaftsbewußtsein der Arbeiter. Umrisse einer theoretischen Bestimmung, Köln 1975.
Tocotronic, »Kapitulation«, Berlin 2007.
Ton, Steine, Scherben, »Macht kaputt, was euch kaputt macht«, Musik: Rio Reiser, Text: Norbert Krause, Berlin 1970.
Turner, Arthur/Lawrence, Paul, Industrial Jobs and the Worker: An Investigation of Response to Task Attributes, Boston 1965.
Uhling, Anja/Hof, Stefan, »Hauptsache nicht ins Heim? Osteurop. Haushaltshilfen als Pflegekräfte. Interview mit Juliane Schmidt«, in: *Dr. Med. Mabuse*, 157 – Zeitschrift im Gesundheitswesen, Frankfurt am Main, September 2005, S. 54–57.
Ulich, Eberhard/Conrad-Betschart, Hanspeter/Baitsch, Christof, Arbeitsform mit Zukunft: ganzheitlich-flexibel statt arbeitsteilig, Bern u.a. 1989.
Vester, Michael/Teiwes-Kügler, Christel/Lange-Vester, Andrea, Die neuen Arbeitnehmer. Zunehmende Kompetenzen – wachsende Unsicherheit, Hamburg 2007.
Ders., »Was wurde aus dem Proletariat? Das mehrfache Ende des Klassenkonflikts: Prognosen des sozialstrukturellen Wandels«, in: Jürgen Friedrichs u.a. (Hg.), Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Sonderheft 38, Opladen 1998, S. 164–206.
Ders. u.a., Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Zwischen Integration und Ausgrenzung, Köln 1993.
Vogel, Berthold, »Das Prekariat – eine neue soziale Lage?«, in: Robert Castel/Klaus Dörre (Hg.), Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung, S. 197–208.
Ders., »Biographische Brüche, soziale Ungleichheiten und politische Gestaltung, Bestände und Perspektiven soziologischer Arbeitslosigkeitsforschung«, in: *Mittelweg 36*, 17. Jg., 2008, H. 2, S. 11–20.
Ders., »Prekarität und Prekariat. Signalwörter neuer sozialer Ungleichheiten«, in: *Aus Politik und Zeitgeschichte*, 58, 2008, H. 33/34, S. 12–18.
Ders./Grimm, Natalie, »Prekarität der Arbeitswelt. Grenzgänger am Arbeitsmarkt«, in: *Forschung & Lehre*, 15, 2008,10, S. 676–677.
Ders., Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft, Hamburg 2007.
Ders., »Der Nachmittag des Wohlfahrtsstaats. Zur politischen Ordnung gesellschaftlicher Ungleichheit«, in: *Mittelweg 36*, 13. Jg. 2004, H. 4, S. 36–55.
Vogl, Joseph (Hg.), Gemeinschaften. Positionen zu einer Philosophie des Politischen, Frankfurt am Main 1994.
Volpert, Walter, Die »Humanisierung der Arbeit« und die Arbeitswissenschaft, Köln 1974.
Voswinkel, Stephan, Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit, Berlin 2005.

Voß, G. Günter/Pongratz, Hans J., »Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der ›Ware Arbeitskraft‹?«, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50 (1), 1998, S. 131–158.

Ders., »Bewußtsein ohne Subjekt? – Zur Differenzierung des Bewußtseinsbegriffs in der Industriesoziologie«, in: Karl Martin Bolte/Erhard Treutner (Hg.), Subjektorientierte Arbeits- und Berufssoziologie, Frankfurt am Main/New York 1983, S. 324–359.

Wagner, Gabriele, »Die Kunst der Grenzziehung. Subjektivität zwischen Anspruch, Norm und Anforderung«, in: Arbeitsgruppe SubArO (Hg.), Ökonomisierung der Subjektivität – Subjektivität der Ökonomie, Berlin 2005, S. 165–182.

Wallraff, Günter: »Undercover«, online: http://www.zeit.de/2007/22/Guenter-Wallraff [20. 6. 2014].

Weber, Max, Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus (1904/1905), vollständige Ausgabe, hrsg. von Dirk Kaesler, München 2010.

Ders., »Die ›Objektivität‹ sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis«, in: ders., Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre (1904), hrsg. von Johannes Winckelmann, Tübingen 1982.

Ders., Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie (1922), Tübingen 1980.

Ders., Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre (1904), Tübingen 1922.

Weick, Stefan, Starke Einbußen des subjektiven Wohlbefindens bei Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit. Verlaufsanalysen mit dem sozio-ökonomischen Panel, ISI 35, Januar 2006, S. 12–15, http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/21379 [20. 12. 2013].

Welsch, Wolfgang, Unsere postmoderne Moderne, Berlin 2002.

White, Harrison C., Identity and Control: How Social Formations Emerge, Princeton/New York 2008.

White, Hayden, »Historischer Realismus als Tragödie«, in: ders., Metahistory, S. 251–301.

Ders., Metahistory: Die historische Einbildungskraft im 19. Jahrhundert in Europa (1991), Frankfurt am Main 2008.

Ders., »Einleitung: Tropologie, Diskurs und die Formen des menschlichen Bewußtseins«, in: ders., Auch Klio dichtet oder Die Fiktion des Faktischen: Studien zur Tropologie des historischen Diskurses, Stuttgart, 1986, S. 7–35.

Whythe, William H., The Organization Man, New York 1956.

Willener, Alfred, Images de la Société et Classes Sociales, Bern 1957.

Willis, Paul E., Learning to Labour: How Working Class Kids Get Working Class Jobs, Farnborough 1977.

Wilson, Kenneth L./Portes, Alejandro, »Immigrant Enclaves: An Analysis of the Labor Market Experiences of Cubans in Miami«, in: *The American Journal of Sociology*, 86. Jg., 1980, H. 2, S. 295–319.

Wilson, Thomas P., »Theorien der Interaktion und Modelle soziologischer Erklärung«, in: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.), Alltagwissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit, Bd. 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie, Reinbek bei Hamburg 1973, S. 54–79.

Winter, Stefanie, Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit. Eine mehrebenenanalytische Untersuchung der Zusammenhänge auf Basis multidimensionaler Zufriedenheitsmessung, Dissertationsschrift 2005, https://ub-madoc.bib.uni-mannheim.de/862/1/Winter.pdf [20. 12. 2013].

Wright, Erik Olin, Classes, London 1985.

Zapf, Wolfgang/Breuer, Sigrid/Hampel, Jürgen, Individualisierung und Sicherheit. Untersuchungen zur Lebensqualität in der Bundesrepublik Deutschland, München 1995.

Žižek, Slavoj, Vortrag über sein Buch »Violence« (2008), authors@google, Google's New York Office, 12. 09. 2008, www.youtube.com/watch?v=_x0eyNkNpL0 [20. 12. 2013].

Zoll, Rainer, Arbeitsorientierungen 2007. Ergebnisse des Forschungsprojektes 'SPReW'. Beitrag zur Tagung »Generationen gemeinsam im Betrieb – Wunsch und Wirklichkeit« am 21. 04. 2008, Institut Arbeit und Wirtschaft und der bremer arbeit gmbh, http://www.iaw.uni-bremen.de/downloads/SPReW-Tagung-Zoll.pdf [20. 12. 2013].

Ders. (Hg.), Hauptsache, ich habe meine Arbeit, Frankfurt am Main 1984.

Zur Autorin

Friederike Bahl, Dr. rer. pol., Soziologin, Studium der Soziologie; Psychologie und Erziehungswissenschaften an der Universität Kassel; seit 2007 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Hamburger Institut für Sozialforschung.